ANNUAL REPORT TO PARLIAMENT

President
of the Treasury Board

Présidente
du Conseil du Trésor

Annual Report on Official Languages

1998–99

Canada

101 06092

ANNUAL REPORT TO PARLIAMENT

Annual Report on Official Languages

1998–99

Also available in alternative formats

Published by the
Treasury Board of Canada Secretariat

© Her Majesty the Queen in Right of Canada,
represented by the President of the Treasury Board, 1999.

Catalogue N° BT 23-1/1999
ISBN 0-662-64505-7

President's Message

I take pride in presenting the eleventh annual report on official languages, on the occasion of the thirtieth anniversary of the proclamation of the first *Official Languages Act* (the *Act*).

Our government has made a real commitment with respect to linguistic duality in our country. Today, once again, we reiterate this deep commitment to be the chief promoter and privileged guardian of linguistic duality as a fundamental value of Canadian society. This resolution manifests itself daily, not only by the ongoing search for the tools that will allow us to carry it out, but more so by contemplating the blessing of having two official languages that are very much alive.

We have made immense progress since 1969. With respect to official languages, our country now enjoys a visibility that enables us to stand out and make our mark worldwide.

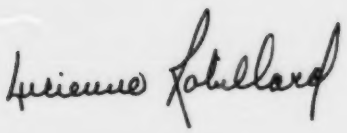
With the invaluable advantages conferred by linguistic duality, this progress enables us to look to the coming millennium with confidence.

The year 1998–99 has been one of resurgence in which we continued to build on the past while lending new impetus to the Official Languages Program. This report reaffirms the importance of our broad objectives and outlines some matters that will require special effort.

Of our many activities in 1998–99, I will single out the success of the National Symposium on Canada's Official Languages, the creation of the senior responsibility centres network (champions of official languages), the release of the Fontaine Report, *No Turning Back: Official Languages in the Face of Government Transformations*, and the study on the availability of telephone service in French and English from designated offices.

Nothing authentic or lasting, however, can be accomplished if we do not succeed as individuals and organizations in making official languages a deeply internalized value, an element of our behaviour that is constantly at work in the institutions subject to the *Act*. This is my hope for us at the dawn of the new century.

I invite you to read this eleventh report and send me your comments.



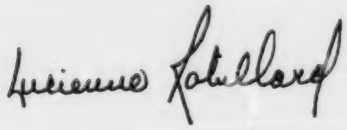
Lucienne Robillard
President of the Treasury Board

SPEAKER OF THE SENATE

Dear Mr. Speaker,

Pursuant to section 48 of the *Official Languages Act*, I hereby submit to Parliament, through your good offices, the eleventh annual report of the Treasury Board covering the 1998–99 fiscal year.

Yours sincerely,



Lucienne Robillard
President of the Treasury Board

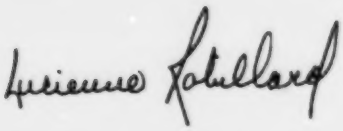
November 1999

SPEAKER OF THE HOUSE OF COMMONS

Dear Mr. Speaker,

Pursuant to section 48 of the *Official Languages Act*, I hereby submit to Parliament, through your good offices, the eleventh annual report of the Treasury Board covering the 1998–99 fiscal year.

Yours sincerely,



Lucienne Robillard
President of the Treasury Board

November 1999

TABLE OF CONTENTS

Introduction 1

Chapter 1
General Direction and Co-ordination of the Official Languages Program 5

Roles and responsibilities 5
Performance indicators for official languages 6
Towards a better management of the Official Languages Program 7

Chapter 2
Government Transformations and Official Languages 9

Background 9
Recommendations 10

Treasury Board activities in support of its role 11
Outlook 11
Consolidating the Official Languages Program 12
Functions and organization of the Official Languages Division of the Treasury Board of Canada Secretariat 12

Auditing and monitoring 16
Service to the public 17
Language of work 18
Equitable participation 18

Information and training 19
List of offices and points of service (Burolis) 19
Web and Publiservice official languages sites 20
Official languages orientation course 20
Blue Pages in Canadian telephone directories 21
Advertising and other initiatives 21
Projects in development 22

Support, consultation, and co-operation 23
Advisory committees 24
Regional councils of senior federal officials and official languages subcommittees 24
National Symposium on Canada's Official Languages 26
Official Languages Awards of Distinction 27

Giving effect to the government's commitment: section 41 of the *Act*, Part VII 28
Measures taken by the Treasury Board of Canada Secretariat 28
Follow-up on the Savoie Report recommendations 30
National Committee for Canadian Francophonie Human Resources Development 31

Chapter 3
Situation in institutions subject to the *Official Languages Act* 33

Overview 34

Service to the public 36
Progress 38
Second study on the availability of telephone services in English and French in designated offices 39
Regional assessments 40
Service innovations 41

Language of work 45
New policy on language requirements for executives: initial year of implementation 45
Language requirements for supervisors 46
Survey on the use of official languages at the workplace in Northern Ontario federal institutions 46
Survey on the use of official languages at the Treasury Board of Canada Secretariat 47

Equitable participation 50

Conclusion 53

Statistical appendix 55
List of tables 55
Public Service 55
Crown corporations, the Regular Forces, and other organizations for which the Treasury Board is not the employer, the RCMP and private agencies subject to the *Official Languages Act* 55
Program costs 56
Information sources 56
Interpretation and validity of data 56
Technical notes and definitions 56

Tables 61

INTRODUCTION

French and English have been basic elements of Canada's collective life from its very beginnings. These have been the languages used to fashion the federative link and mould our national identity. The *Canadian Charter of Rights and Freedoms* gives these two languages equal status and equal rights and privileges for use in the institutions of Parliament and the Government of Canada.

The government has an obligation to see that this equality is maintained in the interests and on behalf of all the citizens of this country. During this past year, its linguistic commitment has been unflagging, as witness the achievements described in this report. However, there is always room for improvement within the framework of the Official Languages Program (OLP).

On the thirtieth anniversary of the first *Official Languages Act* (the *Act*) passed in 1969 and substantially amended in 1988, it is more vital than ever to ensure that our institutions bear witness to the renewed commitment of the Government of Canada to its official languages.

The OLP rests on solid foundations. Its course is not judged in the short term. An objective review of the long story of linguistic duality in Canada requires distance and a return to its roots for an overview of the achievements wrought, not in months or years, but over a matter of decades.

The essential challenge of the OLP remains the same: to embody our official linguistic duality as fully as possible in our institutions and collective existence. The objective of the OLP is to ensure that all Canadians receive services in the official language of their choice in compliance with the *Act* and its *Regulations*. It is also intended to create and promote, by the provisions of the *Act*, a work atmosphere that fosters the use of both official languages in federal activities in designated regions and to provide equal job opportunities to the members of both official language communities.

Federal institutions must provide the public with easy and efficient access to services in the official language of its choice wherever this obligation exists. In this respect, we can take encouragement from the results of the telephone survey of offices and points of service conducted in March 1999 as part of a second consecutive study by the firm *Réalités canadiennes* on the availability of service to the public in both official languages.

With regard to language of work, institutions must ensure that the workplace is conducive to the use of French and English. An important aspect of this component is based on the ability of senior officials to function in both official languages in the National Capital Region (NCR) and regions designated bilingual for the purposes of language of work. In this respect, we would cite the *Policy Concerning the Language Requirements for Members of the Executive Group*, in effect since May 1, 1998.

In terms of equitable participation, participation levels by French- and English-speaking Canadians in the federal Public Service remain generally stable and meet the requirements of the *Act*. To a reasonable degree, they reflect the presence of the two official language communities in the country. Francophone participation stands at 30.2 per cent of total federal public servants (Tables 12 and 13), while Canada's population is 24.6 per cent Francophone and 73.8 per cent Anglophone. Participation by the two language groups in senior ranks and other professional categories is equitable across the federal Public Service.

Institutions for which the Treasury Board acts as the employer have each identified a senior responsibility centre during this year. Meeting for the first time in December 1998, these senior officials, 'champions' of official languages reporting directly to their deputy ministers, became the promoters of official languages in their institutions. The champions will ensure that institutional official languages objectives are achieved and that their organizations take into account the special challenges involved in applying section 41 of the *Act* (development of official language minority communities) and promoting Canada's linguistic duality.

In order to define the problem surrounding the application of section 41, the Privy Council Office, the Department of Canadian Heritage and the Treasury Board of Canada Secretariat (TBS or the Secretariat) sponsored the recruiting of a consultant, Mr. Donald Savoie. The government will consider the five recommendations in his report, *Official Language Minority Communities: Promoting a Government Objective*, in the context of the follow-up of the report by the Task Force on Government Transformations and Official Languages.

When the *Rendez-vous de la Francophonie* was being launched in the Public Service on March 15, 1999, the President of the Treasury Board told more than 400 representatives of federal institutions, Francophones, Francophiles, and diplomatic heads of missions:

> *A big country like our own, which is based on linguistic duality, will inevitably include minorities. Our responsibility as leaders is to protect the rights of these minorities. As we are so justly reminded by the report of the Task Force on Government Transformations and Official Languages, a country's strength lies in the vitality of its communities.*

The National Symposium on Canada's Official Languages, held in September 1998, provided a fitting celebration of this rich dimension of our collective life. With its theme of 'Official Languages: Passport to the XXIst Century,' this event successfully revitalized the official languages network. The President of the Treasury Board used this occasion to present the first official languages awards. He stressed the leadership, commitment, and quality of Government of Canada employees in terms of service to the public and use of the official languages in the workplace.

During this year, the President of the Treasury Board eagerly received the report of the Task Force on Government Transformations and Official Languages, the Fontaine Report, that looked deeply into the situation. The report's evocative title, *No Turning Back: Official Languages in the Face of Government Transformations*, distils the spirit of its eleven recommendations, some of which have already been set in motion. The aim of these recommendations is better recognition of federal obligations towards official languages and the interests of the communities.

On January 20, 1999, the Prime Minister of Canada took up the official languages cause with the deep-seated conviction that underlies the program of his government. He realizes that Canada's official linguistic duality places our country in the forefront of big modern states wanting to create optimal conditions for stimulating the development and co-operation of all their citizens.

In summary, this document is the eleventh annual report of the President of the Treasury Board and contains the following elements:

- an initial chapter places the official languages within the federal Public Service and states the broad directions of the OLP;
- a second chapter describes TBS activities, which are often conducted in conjunction with partners. These activities are helping to advance the official languages within the federal Public Service;
- a third chapter deals with the situation of official languages in institutions subject to the *Act* from the following three aspects: service to the public, language of work, and equitable participation;
- a statistical appendix of data on official languages provides a quantitative appraisal of the situation in the institutions subject to the *Act* along with a description of the data and their sources.

CHAPTER 1
GENERAL DIRECTION AND CO-ORDINATION OF THE OFFICIAL LANGUAGES PROGRAM

Roles and responsibilities

The Treasury Board is a Cabinet committee that, in the area of official languages, has responsibility for the general direction and co-ordination of the principles and implementation programs for Parts IV (service to the public), V (language of work), and VI (equitable participation for citizens of both linguistic communities) in the institutions subject to the *Act* except for the Senate, the House of Commons, and the Library of Parliament.

This report reviews the performance of official languages programs in the federal institutions encompassed by the Treasury Board's mission.

Institutional bilingualism rests on three pillars that together form what is called the Official Languages Program (OLP) in those institutions subject to the *Act*:

- **service to the public**, or the obligation of institutions to actively offer and provide services to the public in both official languages in all offices and points of service designated bilingual, and the corresponding right of the public to communicate with these institutions and receive services in the official language of its choice in the circumstances provided for in the *Act* (Part IV). The quality of service to the public is one of the basic values of the Public Service, and this includes service in the two official languages;
- **language of work**, or the obligation of institutions to create work environments conducive to the effective use of both official languages in the NCR and in the regions designated bilingual for this purpose, and the corresponding right of federal employees to work in the official language of their choice within the limits specified by the *Act* (Part V), for example, by focusing on the obligation to respect the public's right to be served in the official language of its choice. TBS places particular emphasis on the following:
  - the language requirements of senior managers by 2001;
  - the holding of meetings in both official languages;

- the importance of the availability of working tools and current software that is generalized in both official languages;
- the importance of ensuring that communications between offices and the NCR, and especially between national headquarters and the other regions, are conducted in both official languages (e.g. between the NCR and Quebec);

- **equitable participation**, or the commitment to ensure that English- and French-speaking Canadians enjoy equal opportunities for employment and advancement in federal institutions and that staffing in those institutions tends to reflect the presence of the two official language communities in Canada, bearing in mind their mandate, their clientele, and where their offices are located (Part VI of the *Act*).

Under a Memorandum of Understanding concluded in March 1997 between the President of the Treasury Board and the Minister of Canadian Heritage, TBS also has an expanded role in giving effect to the government's commitment to support the development and enhance the vitality of official language minority communities (section 41 of the *Act*, Part VII).

During this year, TBS has continued to refocus its activities and interventions to reflect objectives of supporting reform of the Public Service and redefining the role of government.

The Treasury Board has asked federal institutions to accelerate their implementation of the recommendations of the *Report of the Independent Review Panel on Modernization of Comptrollership in the Government of Canada*. This report is part of the government's effort to find innovative approaches to management. As part of this process, the activity plans of institutions subject to the Act must now focus on results and base future priorities on measuring performance. The objective is to obtain a more accurate measurement of the gap between expectations and reality and to manage risk more effectively in light of the policies and situations of those institutions most in need of assistance.

Performance indicators for official languages

The government remains determined to act firmly to ensure that Canadians receive services in the official language of their choice. The institutions subject to the *Act* must ensure that the *Act* is fully applied in accordance with the following performance indicators:

- the active offer and provision of service to the public in both official languages;
- the level of satisfaction of Canadians with the ability of federal employees to serve them in the official language of their choice;
- the level of satisfaction of employees with opportunities to work in the language of their choice in the federal government;
- the level of participation by Francophones and Anglophones in the federal Public Service;
- the ability of executives to function in both official languages;
- the implementation of the Memorandum of Understanding between the President of the Treasury Board and the Minister of Canadian Heritage (section 41 of the *Act*, Part VII).

TBS has followed these indicators during the year. As we shall see in this report, measures taken included the supervision of Program implementation by TBS as well as the institutions themselves. Worth mentioning here are the assessments and audits conducted to gauge the ability of designated offices and points of service to provide their services in both official languages.

Towards a better management of the Official Languages Program

The accountability framework for management of the Official Languages Program parallels the obligations of institutions, including the Treasury Board, under the *Act*. It reflects changes in the administration of the Program.

The *Act* clearly defines the division of responsibilities between the Treasury Board and the institutions and other agencies subject to the *Act*, with the latter bearing the primary responsibility for specific implementation of the *Act*'s provisions. With the support of its Secretariat, and as general manager of the federal government, the Treasury Board is mandated to:

- provide the policies and directives required to implement these provisions;
- supervise and verify the implementation of these principles by federal institutions and other agencies subject to the *Act*;
- assess the effectiveness of programs and policies;
- inform the public and federal employees about federal language policies.

The new, simplified accountability system for departments and Crown corporations that was introduced in 1997 helps TBS with the general co-ordination of the OLP and the preparation of the annual report of the President of the Treasury Board.

When this report is tabled in Parliament, a general presentation of the annual reports of institutions subject to the *Act* is made to the Treasury Board ministers. The new system is consistent with the approach of measuring institutions' results in OLP implementation and the development of monitoring processes.

CHAPTER 2
GOVERNMENT TRANSFORMATIONS AND OFFICIAL LANGUAGES

Background

In March 1998, the Commissioner of Official Languages published the results of a special study on the effects of government transformations on the OLP. On April 1, 1998, responding to the recommendation made by the Commissioner in that study, the President of the Treasury Board created an external Task Force mandated to analyse government transformations from the official languages standpoint and suggest any improvements.

The Task Force was made up of eight members from the academic community, the private sector, and both linguistic communities representing all regions of the country. Its members' interest in official language minority community rights was a matter of record.

The group worked out an ambitious consultation program, deliberately choosing to establish direct contact with the architects of government transformations in the central agencies. Managers from institutions affected by the transformations and managers in both national headquarters and regions were consulted, as were representatives of official language minority communities.

Some Task Force members met with the regional councils of senior federal officials in their respective regions (Quebec, Ontario, New Brunswick, and Manitoba). The group met with eleven associations that included the *Fédération des communautés francophones et acadienne* (FCFA) and *Alliance Québec*, both representing official language minority communities. It reviewed all memoranda submitted (twelve from associations and one from the private sector). It welcomed representatives from nine departments and agencies as well as consultants from the private sector.

Chaired by Mr. Yvon Fontaine, Vice President, Academic and Research at the Université de Moncton, the Task Force turned in its report to the President of the Treasury Board on January 18, 1999. This report, *No Turning Back: Official Languages in the Face of Government Transformations*, is available on the Secretariat's Web site at: http://www.tbs-sct.gc.ca/ollo/english/publicat/other/other.html.

Recommendations

The Task Force's initial recommendation sets the stage for all the others and is the report's key recommendation. It urges the government to reiterate its formal commitment to linguistic duality, establish measures to respond to this commitment and ensure that the needs of official language minority communities are taken into consideration in any government transformation.

The Task Force also asked the government to:

- institute an ongoing awareness program for institutions subject to the *Act* about their obligations in the face of government transformations;
- take advantage of the proposed transfers of responsibility to encourage provincial governments and the private sector to collaborate on the development of official language minority communities;
- review its management policies to include more rigorous criteria for guaranteeing respect for language rights and the commitments set out in the *Constitution* and the *Act* and ensure, as need be, that official language minority communities are consulted.

The Task Force further asked that the government set up a mechanism for joint action to analyse all proposed government transformations from the standpoint of official languages and support for the communities.

The other recommendations essentially deal with mechanisms for redress and for monitoring and evaluating the application of official languages requirements. The group further suggests that the government act creatively through partnerships with the communities and develop service delivery options using the single window approach. It also stresses that *there must also be vigorous, integrated leadership within the government and the Public Service, exercised by a central authority vested with the necessary political and administrative powers.*

The final recommendation is addressed to the President of the Treasury Board, advising that he or she, in the annual report to Parliament on official languages, cite the effects of government transformations on official languages.

On receiving the report, the President of the Treasury Board hastened to express his approval. In a press conference on January 19, 1999, the President pronounced himself satisfied with the efforts of the group and voiced his optimism that the government would soon be able to announce initiatives in response to the report's recommendations.

The day following this announcement, the Prime Minister issued the following statement:

> *We are committed to upholding the* Official Languages Act *and ensuring that it functions as fully as possible. We have received a report on this subject that had been requested by the government to tell us where the shortcomings are. We are going to try to correct these shortcomings as best we can.*

These statements are all proof of the government's solid commitment to the OLP.

Since the Task Force report was tabled, a joint action committee of major stakeholders in official languages made up of officials from the Treasury Board of Canada Secretariat, the Department of Canadian Heritage, Human Resources Development Canada, the Privy Council Office, and the Department of Justice Canada has met several times to analyse the recommendations and suggest ways of carrying them into effect.

This joint action committee has developed an integrated official languages promotion plan to follow up on the recommendations of the report. The plan includes activities to promote linguistic duality, foster awareness in institutions subject to the *Act*, develop new management tools, and build partnerships and single windows.

Treasury Board activities in support of its role

Outlook

This chapter reviews the activities of the Treasury Board in 1998–99 in support of the role conferred on it by the *Official Languages Act* regarding the general co-ordination and direction of the OLP in federal institutions.

In its general co-ordinator role, the Treasury Board relies on its Official Languages Division to discharge these responsibilities.

During fiscal 1998–99, TBS continued to play an active role in directing and facilitating OLP implementation. From the outset, here are some examples of what was done:

- A task force was struck to analyse the effect of recent government transformations on official languages.
- An interdepartmental joint action committee (the Treasury Board of Canada Secretariat, the Department of Canadian Heritage, and the Privy Council Office) was formed to establish a concerted government approach.

- The official languages champion network was formed in 69 institutions to remind these institutions about their obligations.
- Deputy ministers and administrators of federal agencies, as a result of Secretariat intervention, were committed to correct shortcomings, among other things, in the availability of service to the public.

Consolidating the Official Languages Program

In terms of support for the role of the Treasury Board as Management Board, official languages development featured the consolidation and expansion of the role of education and awareness building in institutions with respect to official languages.

During the period covered by this report, the Official Languages Division acted as a catalyst to ensure that the Program reaped concrete results through the following measures:

- more effective promotion to institutions of best practices in official languages in order to accelerate the achievement of expected results;
- coherent integration of emerging parameters, especially with regard to a workplace imbued with the new language requirements for executives in regions designated bilingual for the purposes of language of work;
- building a special, dynamic relationship between the Official Languages Division and departmental responsibility centres. These senior managers will act as official languages champions in each institution where Treasury Board is the employer. They are working on current issues that include maintaining and enhancing quality of service to the public in English and French, the use of both official languages by employees, and support for the development of official language minority communities;
- a tangible presence in the diverse regions of the country, especially in official language minority communities.

Functions and organization of the Official Languages Division of the Treasury Board of Canada Secretariat

The Official Languages Division centres its activities on the direction and strategic management of the Program while continuing to provide institutions with the principles for effective implementation of the provisions of the *Act*. It is based on three activity streams:

- supporting the President of the Treasury Board in enhancing institutional bilingualism and the visibility of the Program;
- helping federal institutions achieve official languages objectives;
- contributing to the government's objective by support for the development of official language minority communities as provided for in section 41 of the *Act*, Part VII.

Official Languages Division staff are using a 'strategic, client-driven' approach to develop an organizational component that is focused both inside and outside the Public Service. They ensure that members of the official languages network are better prepared to react to the government's major policies and initiatives involving reorganization and alternative modes of program and service delivery. This integration also tends to encourage training, development, and consultation efforts in the NCR and in the regions.

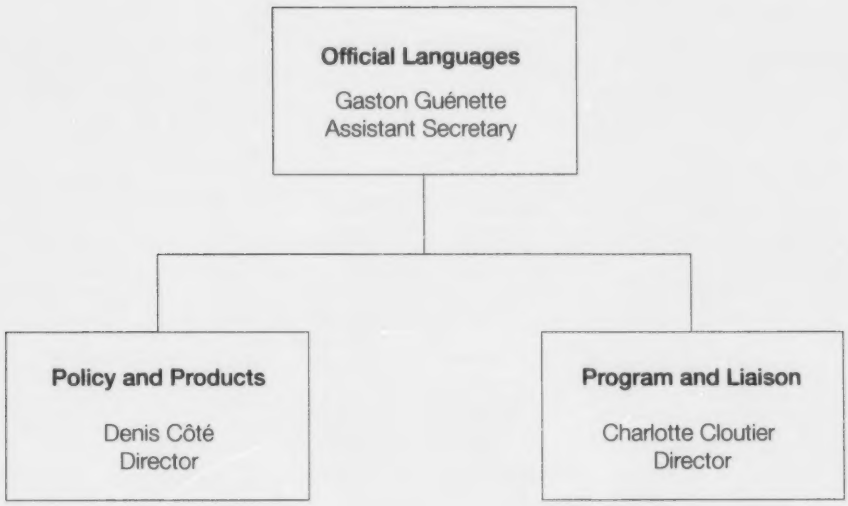
The Division is mandated to interpret the *Act* and policies, develop and communicate policies, analyses and reviews, monitor implementation of the Program in departments, agencies, and Crown corporations, and ensure liaison with official language minority communities, federal employees, and other levels of government.

In this context, the Division has been able to rely on the collaboration of two groups in discharging its responsibilities for official languages:

1. The **Policy and Products Group** is responsible for designing, developing, interpreting, and formulating policy, co-ordinating parliamentary activities and information management systems, reorienting the OLP by clarifying short- and medium-term objectives, and preparing the President's annual report on official languages. This group also prepares regional compliance assessments based on institutional plans to ensure service to the public and promote the quality of communications between institutions and the Canadian public. As well, it provides an information service concerning official languages (workshops, orientation courses, publications, and Web sites) and works to increase Program visibility. It further provides management for projects such as the staging of special events and follow-up to the recommendations of the Task Force on Government Transformations and Official Languages.

2. The **Program and Liaison Group** maintains the ongoing relationship between the Secretariat and the 170 federal institutions and agencies subject to the *Act* and articulates the role of TBS in applying Parts IV (service to the public), V (language of work), and VI (equitable participation by citizens of both language communities) of the *Act*. Furthermore, it gives effect to the Memorandum of Understanding signed in March 1997 by the President of the Treasury Board and the Minister of Canadian Heritage regarding the development of official language minority communities. Finally, it monitors the official languages network. The distribution of roles among the program officers in this group, who participate in multidisciplinary joint action teams for the TBS program sectors, reflects the major activity areas approach (economic, social and cultural, and government operations) that is TBS's way of doing business as a central agency. This group also ensures liaison with agencies representing official language minority communities to gain a better understanding of their expectations in terms of services provided by institutions in their official language.

During this fiscal year, the Official Languages Division had 30 full-time equivalents to support the Treasury Board in fulfilling its official languages mandate. The main activities are outlined in the following points.



- Development and interpretation of the *Official Languages Act* and related regulations and policies and advice for institutions
- Support for the President's parliamentary activities (OL)
- Information and training on service to the public, language of work, equitable participation and management of the Program
- Compliance assessments and special studies
- Design of promotional tools and organization of special events (e.g. the National Symposium on Canada's Official Languages)
- Responsibility for information management systems (official languages)
- Design and preparation of the President's annual report
- Secretariat of the Task Force on Government Transformations and Official Languages

- Promotion of the OLP to the 170 institutions subject to the *Act*
- Analysis of official languages reports and activity plans from institutions
- Assistance and advice to federal institutions, including activities of official languages champions
- Liaison, consultation, and information gathering – official language minority communities, federal regional managers, and outside the Public Service
- Co-operation with TBS multidisciplinary teams on official languages and section 41
- Co-ordination of TBS activities under section 41
- Chair of the Official Languages Advisory Committees for departments and Crown corporations

Auditing and monitoring

TBS auditing and monitoring activities within its accountability framework include regional assessments conducted in offices and at service points required to serve the public in both official languages. They also include the results of its own audits as well as internal audits conducted by the institutions themselves.

Currently, there are some 3,447 offices and federal points of service in Canada that are required to provide service in both official languages, or 28.6 per cent of a total of 12,044 offices and points of service.

During the period covered by the report, TBS received seven internal audit reports dealing wholly or in part with official languages. These reports came from the following institutions: Revenue Canada, the National Library of Canada, Human Resources Development Canada, Environment Canada, Correctional Service Canada, Public Works and Government Services Canada, and the Treasury Board of Canada Secretariat.

In 1998–99, four federal institutions produced reports on service to the public after conducting audits on this in some of their offices. The results indicate that service is generally available to the general public in both official languages. The results are mixed, however, when it comes to providing service to a more targeted clientele, and they vary according to the regions.

In 1998–99, five federal institutions produced reports on language of work after conducting audits. The results tend to confirm that personnel and central services are generally available in both official languages. They are mixed when it comes to the other aspects of language of work. There is a consensus on the work environment, which could be more conducive to the effective use of both official languages, and on the need to increase the use of French in the workplace. The difficulties encountered involve daily communications with supervisors, the manner in which meetings are conducted, certain unilingual work documents, the availability of professional training in French and, finally, communications between the institution's regional offices and headquarters.

As for equitable participation, one institution reported in 1998–99 that it conducted an audit on this. In the 18 offices visited, the results show that in every case, participation by both official language groups tended to reflect the proportion made up by the groups in the region.

One institution reported in 1998–99 that it conducted an audit of its informatics networks. The results were very positive and showed that the institution generally observes government policy.

In 1998–99, one institution reported that it conducted an audit of its OLP management. The audit enabled it to take some positive measures on certain aspects of its Program management, including management of its official languages information system, the information requirements of managers and employees, and the need for executives to achieve a level of bilingualism equivalent to a language profile of CBC.

All of these reports, available from the institutions, dealt with service to the public, language of work and/or OLP management and equitable participation. Another report dealt exclusively with official languages requirements in computer networks.

Service to the public

During 1998–99, TBS conducted a number of audits on the availability of services to the public in both official languages. These audits told us that offices obliged to provide service in both official languages are generally fulfilling their obligations well. In this regard, TBS is continuing to inform the managers of these offices of the importance of their obligations.

TBS conducted the following audits concerning service to the public:

- A study on the active offer and availability of telephone service in English and French in subject institutions. This study was conducted by the firm Canadian Facts for the second consecutive year in all offices obliged to provide bilingual service to the Canadian public. This year the audit included the outlets of Canada Post Corporation.
- A review of the consideration given to official languages in the provision of grants and contributions to volunteer agencies by subject institutions. This audit attempted to determine whether or not the subject federal institutions and agencies making the grants (unconditional transfers) and contributions (conditional transfers) to non-governmental volunteer organizations:
  - know and apply Treasury Board Policy 1-4 on official languages (*Grants and Contributions*);
  - monitor the inclusion of language clauses in contribution agreements with recipient organizations;
  - monitor the enforcement of language obligations.
- Continuing regional assessments in 105 offices and points of service that are obliged to serve the public in both official languages, 70 in Quebec and 35 in Ontario.

Language of work

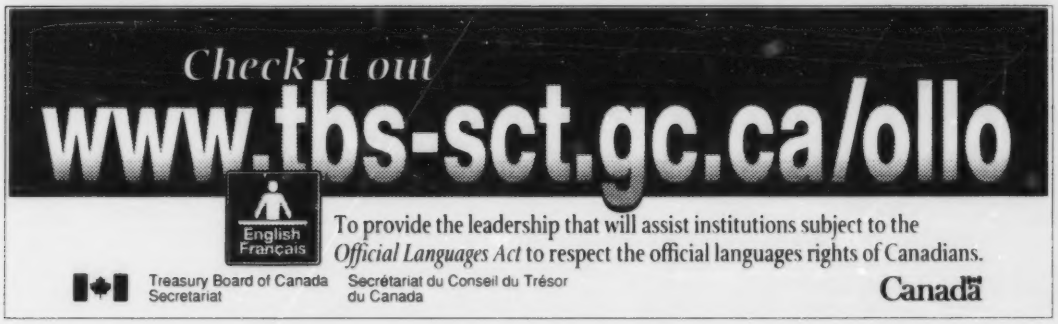
During the period covered by the report, TBS conducted the following audits on language of work:

- survey of employee satisfaction with language of work in Northern Ontario institutions subject to the *Act*;
- trend analysis of departments' internal official languages audits;
- joint TBS employee survey by the Commissioner of Official Languages and TBS on the use of both official languages in the central agency (i.e. the Treasury Board of Canada Secretariat).

Equitable participation

The participation rates of English- and French-speaking Canadians remain stable, reflecting to a reasonable degree the presence of the two language communities in Canada. Across all subject institutions (Crown corporations and other agencies included), Anglophone participation is 70.2 per cent (Table 16). In Quebec, Anglophone participation in federal institutions subject to the *Act* in the federal Public Service remains low at 6.4 per cent (Table 12), but still represents an improvement over their participation as at March 31, 1998 (5.3 per cent).

TBS continued to remind institutions that they should take the necessary measures to provide equal opportunities for employment and advancement to members of both linguistic communities, particularly by organizing employee information sessions.



The Montreal regional office of the Public Service Commission of Canada, with support from TBS and central agencies, launched an initiative going beyond purely statistical research to look at the main causes behind Anglophone under-representation, a situation that remains confined to the federal Public Service in Quebec.

Information and training

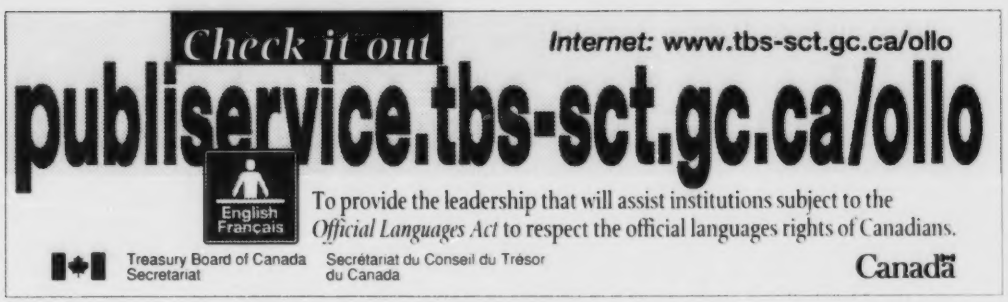
The *Official Languages Act* makes the Treasury Board responsible for informing the public and institutions' staff members about government language policies. Whether for service to the public or language of work, we must make provisions for reaching senior and middle managers and employees in practical and convincing language to remind them of the various aspects of the official languages requirements. They must be made fully aware of these requirements and be committed to meeting them.

It is important for employees providing service to the public, especially reception service in subject institutions, to be made fully aware of their institutions' responsibilities and obligations and provided with information, particularly in the form of practical tools that will enable them to fulfil this responsibility.

List of offices and points of service (Burolis)

At TBS Web and Publiservice sites, the general public and federal institutions and other agencies subject to the *Official Languages Act* can have access to a list of all offices and points of service that are obliged to provide services in both official languages under the *Act* and its *Regulations (Communications With and Services to the Public)*.

This list, formerly updated once a year, can now be updated more rapidly and on a regular basis. Indeed, TBS has developed a new tool enabling federal institutions and other agencies to make changes in the list directly as they occur. Over the last year, TBS delivered training sessions to some 70 institutions in order to provide them with adequate and exhaustive information.



Web and Publiservice official languages sites

The second year of operation of the TBS official languages site brought numerous requests from institutions and the general public. These sites equally address the Public Service clientele (organizations linked to Publiservice) and the general public, which can reach TBS on the Internet. The sites are at the following addresses: http://publiservice.tbs-sct.gc.ca/ollo and http://www.tbs-sct.gc.ca/ollo.

The availability of this site enables Treasury Board to more efficiently fulfil its mandate, especially as regards official languages information. Furthermore, thanks to hyperlinks, the TBS official languages Web site offers the public and public servants the possibility to obtain information on the official language minority communities that they provide themselves.

This collection of information, updated as developments warrant, enables users to be better informed and guided in applying the *Act*. Hyperlinks afford access to other special partners (e.g. the Interdepartmental Joint Action Support Program).

The network is able to draw dynamic inspiration from these exchanges and elicit useful suggestions, especially for strengthening ties with official language minority communities, which are securing more and more access to the information highway. Navigating the TBS 'ollo' site, users can access TBS publications including the President of the Treasury Board's last ten annual reports on official languages.

Official languages orientation course

This course was given three times to human resources staff in several NCR headquarters during this fiscal year. Entitled 'Orientation on Official Languages' and delivered in conjunction with Training and Development Canada, the course provides an overview of the Program and official languages developments.

In response to requests from departments like National Defence and Fisheries and Oceans, customized sessions were delivered on service to the public and language of work. The emphasis was on the language rights of the public and employees as well as institutions' obligations under each OLP component. The course rated a high level of satisfaction among about a hundred participants working in the NCR, Cornwall, and Halifax.

At least eight more orientation courses will be delivered in various regions of the country during fiscal 1999–2000.

Also worthy of mention are the official languages awareness sessions delivered this year to 72 participants enrolled in the Public Service Management Trainee Program.

Blue Pages in Canadian telephone directories

Listings in the Government of Canada Blue Pages section of local telephone directories represent important visibility vehicles for federal programs. These are often identical in both languages and do not enable members of the communities to recognize offices designated as bilingual.

An interdepartmental committee including TBS and Public Works and Government Services Canada continued to work on establishing standards for improving indications of the availability of bilingual services in public telephone listings. This committee has embarked on a pilot project to test reliable ways of inserting references to federal services and their telephone numbers in the Blue Pages. This pilot project could be implemented during fiscal 1999–2000.

Advertising and other initiatives

With the primary aim of promoting the active offer and playing its leadership role in service to the public, TBS develops various informational, audiovisual, and printed materials. During 1998–99, it worked on the following projects:

- New version of the publication *Le service au public, moi j'embarque – Service to the Public, Getting on Board* launched at the National Symposium on Canada's Official Languages. This guide to serving the public in both official languages is a useful tool that can help managers communicate with the public in the official language of its choice. The publication was updated to recognize major initiatives taken by the government to improve services, for example, closer interdepartmental co-operation including other levels of government and the private and volunteer sectors to provide a single window.
- Continued distribution of the symbol poster *À votre service dans les deux langues officielles – Serving you in both official languages*. This visual aid, which indicates the availability of services in both official languages, promotes the active offer while giving more visibility to the bilingualism required of institutions. At the same time, it came as a direct reminder to managers of their obligations and to employees of the continued provision of service to the public actively and fairly in both official

languages. Distribution of this poster, accompanied by a letter to managers in 3,700 offices and points of service, was completed during this year.

- Acts of the National Symposium on Canada's Official Languages—available on the official languages Web site: http://www.tbs-sct.gc.ca/ollo (choose symposium).
- Advertisements of interest to the Canadian public placed in the media of the official language minority communities as well as internationally.

Projects in development

In its support role to federal institutions and other agencies subject to the *Act*, the Official Languages Division is in the process of developing a variety of projects. The following list is not exhaustive:

- In partnership with federal agencies, a video production on service to the public as a training aid. This video will help develop positive thinking about the services provided to Canadians by highlighting some varied and innovative examples.
- In partnership with federal agencies, the production of the telefilm *Des mots, Words, des mots*, specially created by Antonine Maillet to open the National Symposium on Canada's Official Languages. This video, which aims at a better understanding of our linguistic duality, will be an educational and promotional tool that can later be broadcast on national and regional electronic media.
- Production of a collection of best practices by institutions subject to the *Act*.
- Development and delivery of a new workshop series on service to the public and language of work for front-line managers and employees in regions.
- In conjunction with the Public Service Commission of Canada and the Canadian Centre for Management Development, the design and distribution of an awareness-building module on official languages and linguistic duality for new senior managers and recruits in the Management Trainee Program, the Development Assignment Program, the Accelerated Executive Development Program, and the Assistant Deputy Minister Preselection Program.
- Development of an awareness-building module on official languages and linguistic duality for language training students.
- Awareness-building program for subject institutions in order to find other ways of effectively reaching all institutional staff members.
- Organization of a forum on the active offer and a theme day on language of work.

- Organization of an international symposium on linguistic arrangements in 2002 that will highlight, among other things, Canada's leadership role in language rights.
- Audit project on the language of communication between the NCR and Quebec.

Support, consultation, and co-operation

TBS activities with the various stakeholders in the official languages area are essential elements for effective Program implementation in the institutions. In recent years, TBS has set up an official languages consultation and communications mechanism among the central agencies and departments to deal with the orientations, priorities, and directives related to OLP implementation in subject organizations.

The ideas and concerns raised by various internal and external partners have helped to stimulate thinking and enable TBS to elicit fresh perspectives on its official languages activities. These consultations help TBS take the pulse of the institutions as regards official languages, distinguish general trends, and suggest solutions to key stakeholders.

The committees have focussed on the major issues of the day, for example, how to enhance the visibility of the official languages in national headquarters and regions, the new language requirements for members of the Executive Group, the availability of service to the public, and information technologies. Meetings have also been held at regular intervals between TBS and the Commissioner of Official Languages.

The following committees and working groups met regularly in 1998–99:

- The Deputy Ministers Committee on Official Languages comprised of TBS, the Department of Justice Canada (chair), the Department of Canadian Heritage, the Privy Council Office, the Department of Intergovernmental Affairs, the Department of Foreign Affairs and International Trade, the Canadian International Development Agency, the Public Service Commission of Canada, and the Canada Information Office. This forum can deal with problems or issues felt to be significant for a number of federal institutions and requiring discussion, direction, or decisions.
- The high-level responsibility centres network (official languages champions) set up in 69 institutions in 1998–99 following the directive passed by the Treasury Board in March 1998. The champions met for the first time in December 1998 with the senior TBS human resources official as chair. These are the ambassadors responsible for promoting the Program in each institution. Other official languages champions, called on to play a similar role to that played by the departmental champions, should be designated in Crown corporations during 1999–2000.

Advisory committees

- The Departments and Agencies Advisory Committee on Official Languages is chaired by TBS. It includes federal institutions for which Treasury Board is the employer and organizations with separate employer status. Within this committee, three working groups were formed during this fiscal year to review the issues and express recommendations on the following topics: service to the public, language training, and the new information technologies. A fourth working group was struck to heighten the Program's visibility in federal institutions subject to the *Act*.
- The Crown Corporations Advisory Committee on Official Languages, comprising entities subject to the *Act* other than those for which Treasury Board is the employer, is also chaired by TBS.
- The Interdivisional Committee chaired by the TBS Official Languages Division, set up to help with the application of section 41 of the *Act* and incorporate this responsibility in the TBS organizational culture (as both central agency and department).

Regional councils of senior federal officials and official languages subcommittees

The interdepartmental subcommittees formed under the aegis of federal regional councils are meeting places in the regions for discussion of matters involving policy development and the provision of services to the public. They also serve to improve managers' awareness of their responsibilities under section 41 of the *Act*.

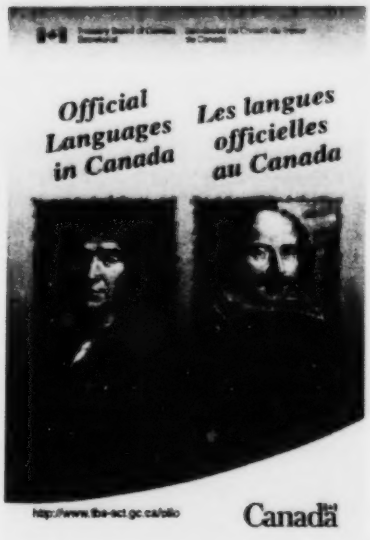
Given the changing role of government and the modernization of federal programs and services to meet Canadians' needs more effectively, TBS has also focussed on existing partnership projects. It is committed to ensuring that official languages issues are taken into consideration at the outset of the process to set up new entities.

TBS has worked to strengthen the special relationships with federal regional councils in order to promote an increased impact by departmental initiatives on the development of the communities. During this fiscal year, interdepartmental official languages subcommittees were consolidated, particularly in Prince Edward Island, Manitoba, Saskatchewan, and British Columbia. These subcommittees' initiatives are consistent, for example, with the recommendations of the Task Force on Government Transformations and Official Languages and various reports that have been submitted.

Here are some examples of initiatives taken by interdepartmental official languages subcommittees:

- The official languages subcommittee of Manitoba's Federal Council has elected to work at establishing single windows for a broad range of federal services offered to the official language minority community. This initiative also stems from the recommendations of the Chartier Report on French-language services in Manitoba.
- The official languages subcommittee of the Federal Council of Prince Edward Island launched a 'theme months' campaign to encourage that province's federal agencies to use one theme per month as a basis for reviewing, evaluating, and enhancing an aspect of the language of service to the public. This campaign may prompt these agencies to co-operate more and share their ideas and best practices. By the end of fiscal 1999–2000, this subcommittee will review the effects of its campaign and assess improvements made in the provision of services to the public.
- The official languages subcommittee of the Pacific Federal Council, in conjunction with CBUF-FM Radio Canada and departmental representatives appearing on *Micro-Midi*, is helping provide the British Columbia and Yukon Francophone community with information about the programs and services of their respective departments.

National Symposium on Canada's Official Languages



Fittingly, the tenth anniversary of the passage of the 1988 *Official Languages Act* was marked by a major event. For Canada, the official languages represent value added in the cultural, social, and economic spheres. This was the spirit in which TBS, with its partners in the project (the Department of Justice Canada and the Department of Canadian Heritage), undertook to work on common strategic directions and stage the National Symposium on Canada's Official Languages.

The programming for the Symposium, held in Ottawa from September 16 to 18, 1998, was intended to inspire a renewal of confidence and initiate a synergy among the various stakeholders in the official languages area. The theme was 'Official Languages: Passport to the XXIst Century' and the objective was to identify avenues of convergence and thus better position the official languages for the coming millennium.

The Symposium included panels and workshops organized around three fields of interest: legal issues (Department of Justice Canada), promotion (Department of Canadian Heritage), and services to the public / language of work (TBS). These fields were selected and directed in terms of their ability to reveal a fresh vision of our linguistic experience. The President of the Treasury Board, as honorary chair of the Symposium, took advantage of the occasion to remark:

> *There has been a real revolution in Canada over the past 30 years: a linguistic revolution. Few countries have managed to redefine their identity so quickly, and to do so peacefully. This is one of the reasons why Canada is often seen by the rest of the world as a model for democracy and quality of life.*

The delegates (over 700 of them) came from the public and private sectors, the academic community, and the two official language minority communities. They benefitted greatly from this very special occasion.

This highly successful event allowed participants to assess the progress made and catch glimpses of a promising future. A follow-up plan features a forum on the active offer and the production of a video on service to the public as well as the organization in 2002 of an international symposium on linguistic arrangements to highlight Canada's leadership role.

In the wake of the success of the Symposium, the opportunities presented in March 1999 by the launches of the *Rendez-vous de la Francophonie* and the International Year of Canadian Francophonie were used to underscore the government's commitment to linguistic duality.

The official languages Web site, http://www.tbs-sct.gc.ca/ollo, a source of information on the current status of the OLP, includes the Acts of the Symposium.

Official Languages Awards of Distinction

At the Symposium, the President of the Treasury Board presented the first Official Languages Awards of Distinction.

The award certificate bears the Canadian Coat of Arms, cut out and engraved on a piece of the copper that covered the roof of the Canadian Parliament Buildings from 1918 to 1996. The work was done by the 'Under My Roof' project sponsored by the Ottawa-Carleton Association for Persons with Developmental Disabilities. Witness to a vibrant and glorious history, this award of distinction certificate is intended to embody the *Act*.

At the awards ceremony on September 16, 1998, the President of the Treasury Board remarked:

This is a special opportunity to recognize the leadership, commitment and excellence in achieving the objectives of service to the public in both official languages, in language of work to create an environment conducive to the use of English and French in the National Capital Region and the regions designated bilingual, as well as equitable participation.

A group of employees from Revenue Canada (Newfoundland) and the St. Boniface Human Resources Centre [Human Resources Development Canada and the Department of Canadian Heritage / Parks Canada (Banff National Park)] took home the award in the service to the public category.

In the language of work category, the President conferred awards of distinction on employees of Statistics Canada, the Export Development Corporation, and National Defence (Royal Military College, Kingston).

Later in this chapter, there is a brief description of the best practices recognized by these awards of distinction.

Giving effect to the government's commitment: section 41 of the *Act*, Part VII

Under section 41 of the 1988 *Act*, the Government of Canada is committed to "enhancing the vitality of the English and French linguistic minority communities in Canada and supporting and assisting their development; and fostering the full recognition and use of both English and French in Canadian society." The active and complementary participation of each of the central agencies is, naturally, essential in terms of achieving the expected results.

Measures taken by the Treasury Board of Canada Secretariat

During the year covered by the report, TBS took a series of measures intended to assist the development of the communities:

- Using the influence of TBS as a central agency with federal institutions to enhance the visibility of the OLP and support the official language minority communities by combining the issues around the implementation of section 41 in:
  - the federal government's strategic planning process, by presenting and analysing the institutions' activity plans;
  - awareness building for the regional councils of senior federal officials as to the magnitude of the official languages.

- By federal institutions where TBS is the employer, the appointment of official languages champions mandated to:
  - ensure the necessary and ongoing connections between the institution's activities bearing on Parts IV, V, and VI (institutional bilingualism) and Part VII (development of the official language minority communities and promotion of linguistic duality) of the *Act*;
  - ensure that Treasury Board or Cabinet submissions made by the institution concerned have been systematically analysed in terms of their effects, and optimize these effects on institutional bilingualism and the development of the official language minority communities;
  - ensure that the official language minority communities have access to a high-level contact for discussion in each federal institution where Treasury Board is the employer.
- The identification and distribution to federal institutions of the working document *Official Languages Principles to Guide the Preparation and Analysis of Presentations Submitted to the Treasury Board by Federal Institutions* (December 1998), a tool to facilitate consideration of the impact of initiatives, including government transformations on official language minority communities.
- Using the visibility lent by the National Symposium on Canada's Official Languages to revitalize the official languages network, demonstrate its vitality and promote the development of official language minority communities.
- In speeches by the President and Secretary of the Treasury Board, affirming the determination of Treasury Board and its Secretariat to support the official language minority communities.
- The formation of an interdivisional committee, including a representative from each TBS division that can assist in the application of section 41, for a better integration of official languages considerations into the overall activities of Treasury Board as a central agency.
- Systematic inclusion of support for minority communities in the process of analysing and monitoring official languages annual reports submitted by institutions.
- Continued implementation of the Memorandum of Understanding between the Minister of Canadian Heritage and the President of the Treasury Board for the application of section 41 of the *Act*.

- Liaison with national, provincial, and territorial advocacy bodies representing official language minority communities, participation in the annual general meetings of these communities' associations, on-site assessment of the availability of service in offices designated bilingual, and reminders to managers and employees of their obligations.
- Active TBS support for the National Committee for Canadian Francophonie Human Resources Development co-ordinated by Human Resources Development Canada.
- Promotion to departments of the participation of youth from official language minority communities in the Federal Public Sector Youth Internship Program co-ordinated by TBS.
- Integration in the TBS Official Languages Division of the responsibilities for "support for the development of official language minority communities" and "liaison with minority communities" to ensure the continuous incorporation of minority community needs in the government activity planning process.
- In conjunction with the Privy Council Office and the Department of Canadian Heritage, the hiring of a top-level consultant, Mr. Donald Savoie, to promote support for minority communities to the senior officials of the institutions concerned.
- The striking of an interdepartmental joint action committee of major stakeholders to give effect to the report of the Task Force on Government Transformations and Official Languages, including support for the official language minority communities.

Follow-up on the Savoie Report recommendations

To refine the definition of the problem with applying section 41 of the *Act* (development of the official language minority communities), the Privy Council Office, the Department of Canadian Heritage, and TBS jointly sponsored the hiring in March 1997 of a consultant, Mr. Donald Savoie.

A Université de Moncton professor, Mr. Savoie was given the mandate of meeting with senior officials in a number of federal institutions obliged to submit section 41 action plans to the Department of Canadian Heritage and elicit more co-operation among the main federal stakeholders.

Mr. Savoie's report, entitled *Official Language Minority Communities: Promoting a Government Objective*, contains five recommendations that were followed up on in conjunction with those of the Task Force on Government Transformations and Official Languages.

Meanwhile, the February 1999 budget allocated additional funding of $70 million a year for five years to the Official Languages Support Program managed by the Department of Canadian Heritage, with $5.5 million of this going to the interdepartmental partnership with the official language communities in accordance with one of the Savoie Report's recommendations. This program's annual budget is now $293.5 million, up 32.7 per cent. These funds are another example of the Canadian government's solid commitment to linguistic duality and its support for the full development of the official language minority communities.

National Committee for Canadian Francophonie Human Resources Development

Funded by Human Resources Development Canada, this joint committee is made up of nine community and nine federal representatives. In addition to TBS, these representatives are from: Human Resources Development Canada, the Department of Canadian Heritage, Industry Canada, Agriculture and Agri-Food Canada, Public Works and Government Services Canada, Western Economic Diversification Canada, the Business Development Bank of Canada, and the Atlantic Canada Opportunities Agency. The nine deputy ministers of these organizations, including the Secretary of the Treasury Board, signed a Memorandum of Understanding on March 20, 1998, with the representatives of the community component of this national committee.

Seen as a model of co-operation between the federal government and the official language minority communities, the committee is trying to respond to these communities' specific needs.

- TBS supports the work of the committee. Over the next three years, Human Resources Development Canada will additionally provide $21 million under the Labour Market Partnerships Program towards official language minority community projects in youth entrepreneurship, the knowledge economy, tourism, and rural development. These funds will be distributed in strategic sectors particularly geared to youth and the knowledge economy.

CHAPTER 3
SITUATION IN INSTITUTIONS SUBJECT TO THE *OFFICIAL LANGUAGES ACT*

The President of the Treasury Board is obliged to report to Parliament every year on the application of the OLP in institutions subject to the *Official Languages Act*. This third chapter of our document paints a picture of the official languages situation in all institutions encompassed by the Treasury Board's mandate in terms of the three main Program components-service to the public, language of work, and equitable participation-as well as support measures and OLP management.

The 1988 *Official Languages Act* applies to some 170 institutions that bear prime responsibility for its implementation in activities within their jurisdiction: departments, agencies, Crown corporations and their wholly owned subsidiaries established under a federal statute as well as the parliamentary institutions, the federal courts, boards, commissions or councils and any other agency established by a parliamentary statute or order of the Governor in Council. These institutions also include some organizations that have been privatized or commercialized and are thus wholly or partly subject to the *Act*: Air Canada and some airports, for example.

It is incumbent on these institutions to fulfil their obligations under the *Act* with their own staff (403,973 employees) and the public (Table 16).

Subject institutions provide their data to TBS in the form of annual reports. These documents deal mainly with the capability of offices and points of service obliged to provide services in both official languages, efforts made, and measures taken to create and maintain a conducive work environment, the Anglophone and Francophone presence in their staff, and any further information enabling TBS to grasp how the Program is being applied overall.

These simplified reports contain, in a single package, the information TBS requires to discharge the obligations that fall to it under the *Act*. The suggested framework encourages institutions to report on results achieved and measures in place concerning the three Program components and their administration rather than identifying observed shortcomings and formulating an action plan coupled with commitments.

An example of this would be the action taken on the recommendations of the report of the Task Force on Government Transformations and Official Languages. During the next fiscal year, the institutions will have to provide information about how their official languages obligations were incorporated in significant new initiatives, if any.

Overview

As indicated by the comments appearing under each of the following headings, the implementation of the Program in subject institutions remains satisfactory overall, and some advances deserve mention. However, problems persist in certain areas, for example, the active offer of services to the public in both official languages, communications with employees, information to the public, and the bilingualization of computer systems. Aware that these difficulties exist, TBS continues to work towards solutions with the institutions concerned.

The Program has seen little fluctuation either in percentages of bilingual positions (Tables 1 and 3), participation (Tables 12 and 13), or the pool of bilingual employees (Table 2). Not only has the bilingual employee pool in the Public Service been maintained, but an overwhelming majority of bilingual employees (90.4 per cent) had either a superior or an intermediate command of their second official language.

As at March 31, 1999, there was a 7.6 per cent surplus of bilingual employees relative to the existing number of bilingual positions. The Public Service bilingual employee pool therefore remains relatively stable. Some incumbents of bilingual positions, 10.2 per cent, are still failing to meet the language requirements of these positions (Table 4). In this area, institutions must take the necessary measures to fulfil their obligations.

The situation remains constant in federal offices and points of service obliged to serve the public in the official language of its choice. As indicated by the data in the tables on bilingual positions, however, a certain number of incumbents of bilingual positions still do not meet the language requirements of their positions (Tables 6 and 8).

With respect to language of work, the initiatives undertaken by institutions as well as the performance of the instruments developed by TBS and made available to departments, agencies, and Crown corporations have borne fruit. The statistics show that 82.8 per cent of supervisors (EX and non-EX) meet the linguistic profile of their bilingual positions (Table 10). The new policy on language requirements for executives is reinforcing other formal instruments created to promote an environment conducive to the use of both official languages.

As at March 31, 1999, the participation rate of French-speaking federal public servants was 30.2 per cent (Tables 12 and 13). In Quebec, Anglophones represented 6.4 per cent of federal public servants, up from 5.3 per cent in 1998. This is an improvement, but we still have not reached a percentage that more reasonably represents the Anglophone presence in that province's population.

In all other federal institutions in Quebec for which Treasury Board is not the employer (the NCR aside), the participation rate is 13.0 per cent (Table 14).

Service to the public

The *Act* sets out the language obligations of subject institutions for their national headquarters as well as their offices and points of service within the NCR.

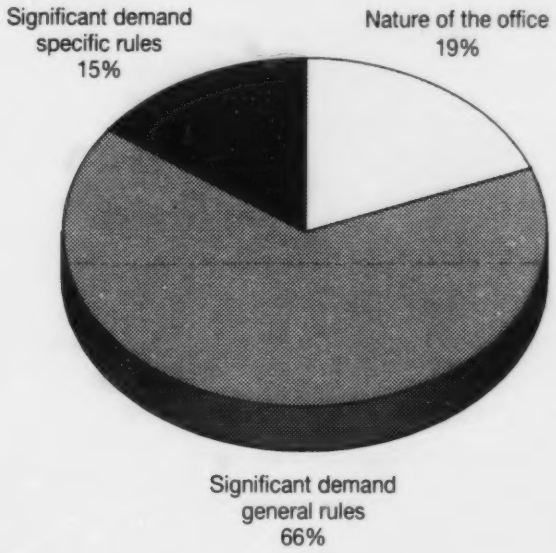
The *Official Languages (Communications With and Services to the Public) Regulations* detail the circumstances in which institutions and their offices are obliged to offer their services to the public in both official languages elsewhere in Canada and abroad.

This obligation of offices and points of service under the *Regulations* is dictated by the existence of significant demand for the use of one or the other official language or by the role of that office or point of service.

Figure 1 shows the percentage distribution of federal offices obliged to offer their services in both official languages by the types of rules that apply.

Figure 1

Distribution of bilingual federal offices and service points in Canada by type of regulation as at March 31, 1999

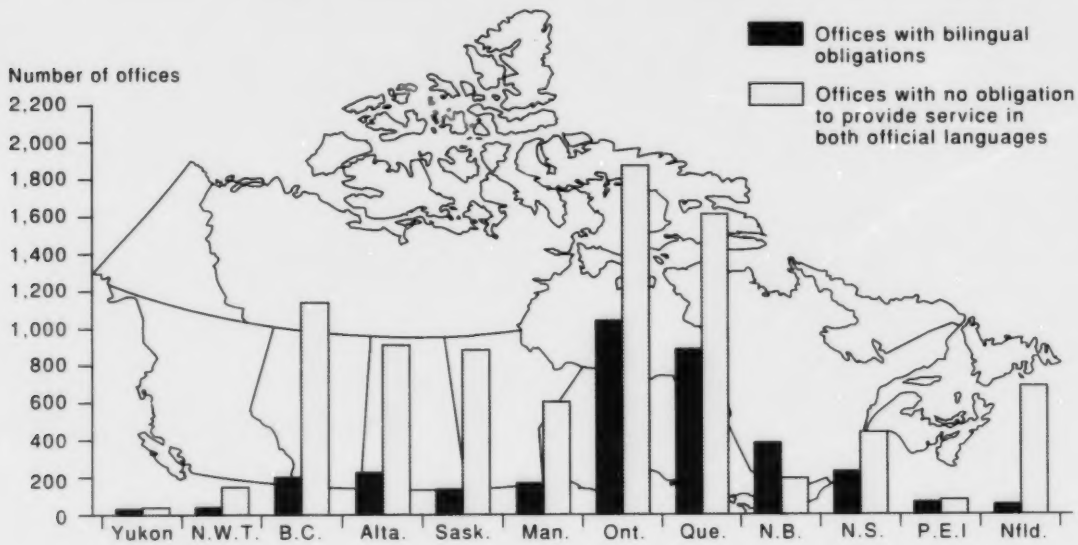


[1] As a proportion of all bilingual offices in Canada subject to the *Official Languages Regulations*.

Figure 2 illustrates the distribution of offices and points of service in the provinces and territories as well as the number of these locations that are obliged to provide services in both official languages. As at March 31, 1999, 28.6 per cent of the 12,044 offices and points of service in Canada were obliged to offer bilingual services to the public.

Figure 2

Breakdown of federal offices and service points in Canada



Progress

The progress recorded to date in service to the public, especially in the designated offices offering telephone service, is also reflected in the improvement in the institutions' ability to offer their services to the public in both official languages.

We can take encouragement from the results of the regional assessments conducted in Quebec and Ontario during 1998–99 along with those of the second consecutive study by Canadian Facts. This national study on the availability of services in both official languages by telephone included the Canada Post Corporation.

TBS wanted to make sure, as part of its responsibility under Part VIII of the *Act*, that service in English was available to the Anglophone population of Quebec and service in French was available to Francophones elsewhere in the country.

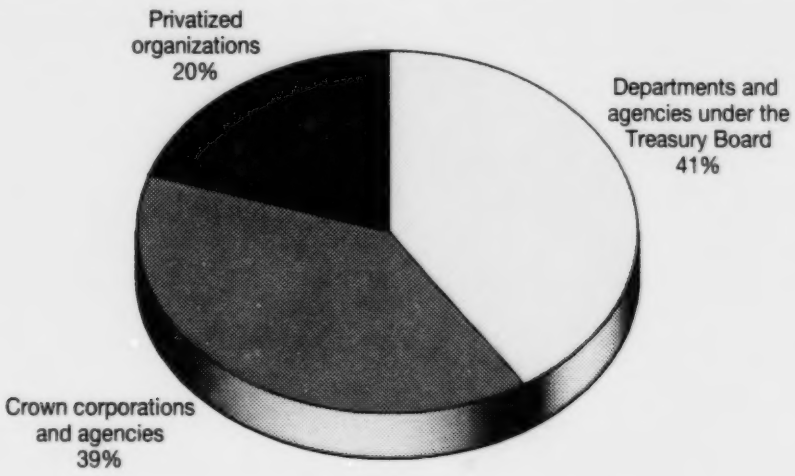
Close to 26 per cent (25.7 per cent) of bilingual positions involving service to the public require a superior command of the other official language (Table 7). In fact, virtually all bilingual positions involving service to the public (97.2 per cent) require superior or intermediate second language proficiency.

When it comes to Crown corporations and other privatized agencies subject to the *Act*, ability is not necessarily quantified by numbers of bilingual positions. As a rule, these agencies have not adopted systems based on positions. This is why TBS measures ability in these cases by the number of bilingual individuals present in a particular service point.

Figure 3 shows all the institutions subject to the *Act* in respect of which Treasury Board is responsible for ensuring that their various official languages obligations are fulfilled.

Figure 3

Institutions subject to the *Act*



Second study on the availability of telephone services in English and French in designated offices

For the second consecutive year, TBS sponsored a telephone survey of all federal offices obliged to serve the public in both official languages. The survey attempted to determine the availability of services in English and French in telephone communications with the public.

The results of the first survey, conducted the previous year, indicated that services were generally available in the language of the official language minority community. The 1999 results show a slight improvement.

To conduct this study, TBS retained the services of the same firm as the previous year. It was done in March 1999, the same time as the previous fiscal year, using the identical methodology, the same scenarios, and the same criteria.

The survey covered all ten provinces, both territories, and the NCR. TBS identified 2,364 bilingual offices of institutions listed in Burolis as at December 31, 1998. In 1999, TBS added Canada Post Corporation, where the telephone survey was conducted with offices obliged to deliver their services in both official languages.

Telephone calls ultimately produced service in the client's language in 93 per cent of cases compared to 89 per cent the preceding year. All the provinces and the NCR showed improvement. In New Brunswick and the NCR, services were provided in 100 per cent of cases.

The active offer of service in both official languages by the employee first answering the telephone again represents the weakest aspect of the service, even though there has been a slight improvement from 68.8 per cent to 69.4 per cent.

Other service aspects such as the quality of the language used by employees (good or very good in 88 per cent of cases) and courtesy (98 per cent were felt to be polite or very polite) were also favourably evaluated.

Institutions with offices that have shortcomings must include an activity status section in their annual reports to TBS. The senior executives have to promise to implement the measures needed to rectify the situation in their offices within a reasonable time and to renew their commitment to provide service to the Canadian public in both official languages.

Regional assessments

TBS officials made over 400 regional visits to nine provinces and both territories between September 1996 and December 1998. Of these 400 assessments, at least 105 were conducted during the year covered by the report (35 in Toronto and 70 in Quebec at Montreal, Quebec City, Trois-Rivières, and Shawinigan).

Regional managers stated how they handled service to the public (at a counter, by telephone, and at reception). This includes the availability of publications in English and French and posters in the public areas of the offices visited. Where there were discrepancies, the TBS auditors provided the usual advice on how to provide service to the public in compliance with the *Act*.

Overall, the reports mentioned some shortcomings, for example, a deficient and misconstrued understanding of the concept of the active offer of services and services of comparable quality in both official languages, unequal service levels from one office or institution to another, lack of accountability by front-line managers, and the lack of integration of official languages into ongoing activities.

A further series of assessments will be conducted, keeping in mind, among other things, the results of this latest survey on the availability of services to the public in English and French.

Service innovations

In December 1998, the Treasury Board ministers authorized the development of the Service Canada Initiative to provide citizens with access to effective, integrated federal services in single window form. This initiative is attempting to establish a horizontal management structure so that services are better geared to citizens' needs rather than the needs of government. The Task Force on Government Transformations and Official Languages recommended that the government use pilot projects to explore the possibility of establishing partnerships with official language minority communities for the delivery of some services.

Various federal departments and agencies and TBS in particular are now exploring different ways of better reaching Canadians as citizens and service recipients, especially with the single window and partnerships. Partnerships with official language minority communities might enhance service quality while contributing to their development.

Manitoba offers a particularly fertile environment for innovations in service to official language minority communities. The report on French-language services in the Manitoba government prepared by Judge Richard Chartier, *Above All, Common Sense*, was released in May 1998. This report advances the idea of community service centres that would be used in Manitoba as single windows for ensuring service delivery in French province-wide. The Service Canada Initiative will include an experiment in consolidating Manitoba's services to Francophones in two different centres, one in a rural and the other in an urban setting.

Over the coming years, Canada's Public Service will continue to modernize its service delivery mechanisms to better meet the needs of Canadians and make government services more accessible.

Considerable progress has been made, but much remains to be done. It will be advisable to continue efforts to project a unified image that translates into a shared infrastructure and, for government, service resources geared to citizens' needs. The official language minority communities have been invited to devise and explore innovative formulas for access to federa. government services in the language of their choosing.

Official Languages Awards of Distinction—Service to the Public

Revenue Canada: Beverley Leloche-Skanes

Ms. Beverley Leloche-Skanes, official languages co-ordinator for the Revenue Canada Taxation Centre in St. John's, Newfoundland, understands perfectly well what is meant by offering service to the public in both official languages.

To provide the best possible service to the Francophones of Newfoundland and Labrador, Ms. Leloche-Skanes embarked on initiatives to establish the best possible relations with the community. She made sure that these initiatives were solidly supported by Revenue Canada's leadership.

Since September 1998, bilingual employees have been working as volunteers in the offices of the *Association francophone de St. John's*.

This initiative stems from Ms. Leloche-Skanes's efforts to find ways of making weekly French retention courses more interesting and stimulating for bilingual employees, who, in St. John's, have little occasion to work in a unilingual French environment. Her dedication has done much to increase the ability of her department and thus of the federal Public Service to offer services to the minority language communities of Newfoundland and Labrador.

Human Resources Development Canada

Ms. Gisèle Law, leading her team at the St. Boniface Human Resources Centre, is also the Manitoba region's official languages co-ordinator for Human Resources Development Canada.

Winnipeg has four human resources centres. Thanks to its excellent bilingual capacity, the one in St. Boniface is alone in offering the full range of services generally provided by human resources centres in both official languages.

As one of 14 establishments participating in the 'On to the Future' project, the St. Boniface centre is responsible for program and service delivery and co-ordination for all of Manitoba's Francophones. On occasion, it lends a hand to isolated offices located in rural areas of the province.

The St. Boniface Human Resources Centre offers daily proof of its commitment to the Francophone community. It distinguished itself during the 1997 flood, when victims in need of its services included many employers, workers, elderly, and farming people from Manitoba's Francophone municipalities who, of course, needed services in French.

On April 27, 1997, the St. Boniface team opened a temporary office at the St. Vital Evacuation Centre. For the 23 days of the crisis, a bilingual staff member was there to respond on the spot to victims' questions about the range of services normally offered by Human Resources Development Canada.

Ms. Law made sure that the emergency office staff was bilingual. Staff members also offered language support to other agencies in the field, including provincial and municipal organizations. As well, a number of requests from the Francophone media were handled on the spot by managers from Human Resources Development Canada.

The St. Boniface Centre also negotiated a contract with Manitoba's Bilingual Municipalities Economic Development Board that made it possible to hire 136 bilingual young people to clean up flood damage. As well, a $2.5-million contract was obtained for helping affected businesses get re-established. Co-ordination and services were available in both official languages.

Department of Canadian Heritage / Parks Canada: Banff National Park personnel

Banff National Park is typified by the impressive, unspoiled beauty of its mountains. It is a living symbol of Canada that has fully integrated the official languages to provide services in English and French to the public, visitors from across Canada, and people coming to tap an inexhaustible well of inspiration.

The staff of Banff National Park, who report to the Department of Canadian Heritage / Parks Canada in Alberta, received an Official Languages Award of Distinction from TBS for exceptional service provided to the public in both official languages.

As soon as visitors reach the park, they can exercise their right to be served in the official language of their choice simply by getting into the line for bilingual services as indicated by the English-French pictogram. These signs can be seen everywhere in both official languages. Approaching the booth from the east, visitors are greeted by a spirited and booming "Good morning – Bonjour" accompanied by a big smile.

And this "Good Morning – Bonjour" is repeated to many visitors: 4.7 million a year. Just beside the booth stands an immense panel announcing the frequency of the park's radio station, 101.1 FM in English and 103.3 FM in French. A host of useful information is also provided to visitors in both official languages.

When visitors travel elsewhere in Banff National Park, they notice that the same quality services are offered in both official languages. Whether in the Banff Visitors Centre, the Cave and Basin National Historic Site, the Banff Park Museum, Banff Hot Springs, or the Lake Louise Visitors Centre, travellers will notice the English-French pictogram telling them that they can be served in the official language of their choice.

Every year, all bilingual staff members take part in a week-long immersion workshop that helps them retain and enhance their knowledge of French and also rewards them for their dedication and pride in Canada's official languages.

Language of work

The *Act* defines the language of work obligations that fall to institutions in designated regions:

- employees must be provided with services, especially personnel and central services, and with regularly and widely used work instruments in both official languages;
- employees must be supervised in both official languages when the circumstances require it (including communications between the regions and headquarters) for the creation of work environments conducive to the effective use of both official languages;
- the institution's senior management must have the capacity to function in both official languages.

New policy on language requirements for executives: initial year of implementation

During the preceding fiscal year, Treasury Board approved a new policy on language requirements for members of the Executive Group. The leadership shown by executives, their commitment, and the example they provide of effective use of official languages are of prime importance.

This policy requires that as of May 1, 1998, all positions at the assistant deputy minister level have CBC linguistic profiles, wherever they may be located. Most other executive positions in the NCR and designated bilingual regions will have CBC profiles as well, except that the CBC classification of these positions must be based on a series of criteria. Institutions for which Treasury Board is not the employer are obliged to comply with the broad lines of this policy, adjusting it to suit their circumstances.

Staffing of positions at the assistant deputy minister level must be on an imperative basis when the competition is limited to applicants within the Public Service, whereas institutions declaring a competition will be able to choose between imperative and non-imperative staffing if applicants from outside the Public Service are eligible to compete.

For other Executive Group positions, staffing continues to be conducted in compliance with the criteria for imperative and non-imperative staffing set out in the Treasury Board policy on the staffing of bilingual positions, which provides some latitude in the choice of staffing approach.

The policy on language requirements for executives also sets out the circumstances in which incumbents who have to achieve the CBC level will enjoy a grace period up to March 31, 2001, in their own positions. After this deadline, these incumbents as well will have to reach this level between April 1, 2001, and March 31, 2003, by taking the necessary language training. Departments and agencies are therefore encouraged to ensure that the largest possible number of these incumbents are trained by March 31, 2001, to avoid finding themselves thereafter with substantial numbers of executives obliged to obtain language training. It goes without saying that, during this period, incumbents who leave their current positions before meeting the language requirements and accept appointments to other bilingual executive positions will have to comply with the language requirements of the new positions.

Institutions must develop action plans to ensure that their executives meet the policy requirements. Now that the policy has been in effect for well over a year, TBS will look into these institutions' correct use of the criteria requiring that Executive Group positions be assigned CBC profiles. The Secretariat will also check on the progress achieved in terms of incumbents acquiring the desired level of language proficiency. The results of these assessments will be reviewed in a future annual report.

Language requirements for supervisors

In the Public Service there has been a decrease—from 86.5 per cent to 82.8 per cent (Table 10)—in the proportion of supervisory incumbents, including the Executive Group positions, who meet the language requirements of their positions. On the other hand, progress was made with respect to required language proficiency levels. Thus, the percentage of bilingual supervisory positions requiring superior second language proficiency rose 9.8 per cent and represented 37.4 per cent of all bilingual supervisory positions as at March 31, 1999 (Table 11).

Survey on the use of official languages at the workplace in Northern Ontario federal institutions

The main purposes of this survey were to determine if employees had been informed of their language of work rights, whether or not their work environment was conducive to the effective use of both official languages, and whether or not subject institutions in this region were fulfilling their obligations.

The data indicate that in general, 90 per cent of respondents are satisfied with their opportunities to work in the official language of their choice and feel that federal institutions are correctly meeting their obligations. There was a survey covering some 636 Anglophones and a census of 662 Francophones.

Over 70 per cent answered the questionnaire. TBS invited institutions with employees working in Northern Ontario to digest the results of this survey in the light of their mode of operation and implement the appropriate corrective measures.

A similar type of survey was conducted in New Brunswick subject institutions during the previous fiscal year.

Survey on the use of official languages at the Treasury Board of Canada Secretariat

In the fall of 1998, 250 TBS employees received a questionnaire on the use of official languages in that agency. The survey revealed that when it came to language of work, there were challenges to be dealt with in terms of communication between supervisors and employees, especially in meetings. The results also indicate that improvements have to be made to the levels of language requirements for executive positions. Executive training should make it possible to improve this situation in the short and medium terms.

Official Languages Awards of Distinction—Language of Work

Statistics Canada team: Mike Sheridan, Lisette Perreault, and Réjean Lachapelle

In recent years, Statistics Canada has made substantial efforts in such areas as language of work, while helping implement section 41 of the *Act*. Statistics Canada's remarkable successes are largely due to the initiative and leadership of three managers supported by a dedicated committee and the entire staff of the Official Languages and Translation Division.

For four years, Mike Sheridan, Director General of the Labour and Household Surveys Branch, has chaired the Official Languages Committee, one of the management committees overseeing human resources programs and other administrative and operational programs at Statistics Canada. Mr. Sheridan and his committee focussed on the language of work issue, consulting employee groups directly and paying special attention to the sensitive points raised in employee surveys. Mr. Sheridan's excellent reputation as a manager enabled him to get various initiatives approved that have had significant effects on language of work and the visibility of the OLP in that agency.

Lisette Perreault heads the Official Languages and Translation Division. She and her team have lent significant support to the Official Languages Committee. Ms. Perreault has shown her superior managerial skills by organizing the middle and senior management community and in particular by providing a dynamic, motivational language training program that can handle personal and operational needs at the same time. This program has had remarkable results in terms of language of work.

Réjean Lachapelle heads the Demography Division. As a member of the Official Languages Committee, he accepted the challenge of co-ordinating the application of section 41 of the *Act*. Mr. Lachapelle made it possible to establish connections between statistical analysis and the needs of official language minority communities. His innovative approach to language data culminated in a 1998 symposium held in Ottawa entitled Language Data on the Official Language Minorities. This event also made it possible to lay the foundations for an analytical research partnership to respond to the interests of the communities.

Export Development Corporation: John Hutchison

Mr. John Hutchison, the EDC's Vice President, Small and Medium-sized Businesses, actively favours a work environment that is conducive to the use of both official languages. He also acts as a mentor to the Emerging Exporter Team, which he formed in 1995. It should be noted that thanks to Mr. Hutchison's leadership, the entire team shows flexibility in terms of expression in both official languages, which enables members taking language courses to put what they are learning into practice.

Best Practice

Canada Post

Canada Post has published a practical guide on how to create a work environment conducive to the use of English and French.

Since this brochure was put out, Canada Post has noted a higher level of awareness of language of work among its supervisors and employees.

Equitable participation

The terms of the *Act* commit the federal government to ensuring that English- and French-speaking Canadians have equal employment and advancement opportunities in subject institutions and that the composition of the workforce tends to reflect the presence of the two official language communities in the country while taking into account the mandates of these institutions, the public they serve, and the location of their offices.

As Table 12 shows, the participation of Anglophones and Francophones in the federal Public Service changed little from the previous fiscal year. It generally reflects the presence in Canada of the two language groups.

In the RCMP and institutions and agencies for which Treasury Board is not the employer, participation rates for Anglophones and Francophones were 70.2 per cent and 24.5 per cent respectively, 5.3 per cent being 'unknown' (Tables 14 and 15).

Among all subject organizations, Anglophone and Francophone participation rates were relatively stable at 70 per cent and 27.1 per cent respectively, 2.9 per cent being 'unknown'. These rates generally continue to reflect the presence in Canada of the two official language communities (Table 16).

Official Languages Awards of Distinction—Equitable Participation

National Defence: Brigadier-General K.C. Hague, Commanding Officer, Royal Military College of Canada

The function of the military college commanded by Brigadier-General Ken Hague is to train Officer Cadets and officers and prepare them for productive careers in the Canadian Forces. Its objective is to maintain an Officer Cadet ratio of about 70 per cent Anglophones to 30 per cent Francophones.

Since 1995, some 900 Officer Cadets—650 Anglophones and 250 Francophones—representative of Canada's two linguistic communities, have formed the student body. All courses leading to an initial university degree are offered in both official languages, with the choice up to the students.

Brigadier-General Hague has taken a number of initiatives to promote institutional bilingualism in the college. These include the creation of two internal official languages committees, one for staff and the other for Officer Cadets, as well as the implementation of a plan to ensure an environment conducive to the use of both official languages.

This plan includes the establishment of a system of English and French periods. The college has created periods in which, outside the classroom, students and staff members have to communicate in the language of the fortnight, in French from the 1st to the 15th of every month and in English for the rest of that month. This helps all the Officer Cadets maintain their bilingualism once they have completed their studies.

The college also provides staff and students with the resources they need for working or studying in the official language of their choice. Central and personnel services, finance, health care, and security are available in both official languages. Staff meetings are bilingual and participants are encouraged to communicate in the official language of their choice.

Thanks to these proactive measures, the class of 1997, made up of 346 bilingual young officers—231 Anglophones and 115 Francophones—is today serving the country in both official languages and representing Canada's bilingualism in missions abroad. Brigadier-General Hague's leadership has inspired the Royal Military College of Canada to work actively to become a genuinely bilingual national institution that is representative of the Canadian population it serves.

Best Practices

The Canadian Security Intelligence Service: an institution that stands out for official languages use

The Canadian Security Intelligence Service (CSIS) has made large strides over the past two years. It has become a kind of model by its determination to create an environment conducive to the use of both official languages.

In terms of service to the public, it should be pointed out that the Service is the sole federal institution to obtain the top mark in this category twice in a twelve-month period in an independent survey conducted for TBS by the firm Canadian Facts.

As for language of work, the Service, with the support of its executives, built a succession framework that should lead to lasting language development. Senior CSIS officials are solidly committed to language training and the yearly rotation of their middle managers.

These two initiatives deserve to be underscored. The purpose of the first is to use the regular evaluation process to identify people with the abilities and drive to become managers and encourage them to take language training to reach the CBC level, the new standard for all executives. The second comes as a kind of complement to the first. Those who are recognized through *La Relève* receive assistance in acquiring the required professional expertise to become managers through postings to regions and communities that can help them hone their skills in their second official language.

These CSIS initiatives are aimed not only at improving life in the workplace, but also at leaving future generations a linguistically healthy institution able to provide competent service to all Canadians.

Exchange with the Port of Sept-Îles

For six years, the Vancouver Port Authority has had a special exchange program for English- and French-speaking Canadians with the Port Authority of Sept-Îles, Quebec. Every year, four students, two from Quebec and two from British Columbia, work in the two port authorities over the summer. The program has been warmly welcomed and has attracted attention from the English and French media. In 1998, it was expanded: in addition to the usual exchange of students for a work experience in each port authority, an entire class of students aged 16 and 17 came from Sept-Îles to visit Vancouver. The visitors stayed with students from local schools. The Authority plans to repeat this experiment in fiscal 1999–2000.

Conclusion

During fiscal 1998–99, the institutions subject to the *Act* saw a period of transition marked by a number of challenges for departments and agencies with respect to official languages. TBS, which shapes official languages policy, continued to play its leadership role by developing and giving effect to various measures to ensure the success of the OLP.

The major changes made to the machinery of government over the present decade have raised many questions about respect for language rights in Canada. In the last five years, Canadians have supported the drive for deficit reduction and fiscal consolidation.

However, cutting the size of government has had no direct negative impact on services in the government's two official languages.

The proportion of bilingual positions has risen slightly to 32.7 per cent (Table 1), while the Public Service workforce has declined by about 0.5 per cent. Despite budget cuts, the government has maintained a proportion of 82.8 per cent of bilingual supervisors who meet the language requirements of their positions (Table 10).

The audits of the availability of services to the public in English and French across the country hold out encouragement. They confirm that our offices required to provide service in both official languages are generally fulfilling their obligations well.

The President of the Treasury Board formed a Task Force to analyse the effects of government transformations on official languages. The Task Force made its report public in January 1999. The President of the Treasury Board received its recommendations favourably. An interdepartmental committee is now acting on these recommendations.

Improved performance in both official languages by executives, especially in terms of oral fluency, can be expected in the second year of a more stringent policy on language requirements.

On the whole, the current Anglophone and Francophone rates of participation in the Public Service are equitable.

During the third year of application of the Memorandum of Understanding with the Minister of Canadian Heritage, TBS will continue to give effect to the government's commitment with respect to section 41 of the *Act*, Part VII.

We must continue to ensure that language requirements are fully integrated into the Canadian government's computer systems and activities. We will also have to ensure that employees in subject institutions are able to work in the official language of their choice.

The thirtieth anniversary of the first *Act* (1969 to 1999) and the tenth anniversary of the current *Act* (1988 to 1998), brilliantly highlighted by the National Symposium on Canada's Official Languages, calls on us to reflect on our linguistic duality.

Fiscal 1999–2000 is looking just as productive as its predecessor in terms of planned activities and initiatives. Auditing and monitoring will continue to be a priority.

Strengthening the official languages champions network in departments will undoubtedly help lend impetus to Program implementation. TBS has set itself a number of priorities that include demonstrating effective leadership and visible action by subject institutions.

We must continue to marshal an array of efforts with institutions to embed the value of service to the public in both official languages in their corporate cultures and, ultimately, in the general corporate culture of the federal administration.

The existence of institutional bilingualism and two official language minority communities in Canada will always remain at the very core of its identity. In this respect, the Canadian government's commitment is illustrative of the attitude that typifies relations between Anglophones and Francophones and makes Canada a source of inspiration as a country. The Canadian approach is preparing the country well for the challenges of globalization.

By applying the idea of institutional bilingualism and encouraging co-operation, the Canadian government is enabling Canadians to reap the benefits of globalization while remaining sensitive to the needs of their compatriots.

At the dawn of the new millennium, the Canadian linguistic experience draws on a humanism born of openness. Respect for linguistic identity serves the cause of democracy and strengthens the ties within our country. As the catalyst for this official languages vision, Canada embarks on the twenty-first century with confidence.

STATISTICAL APPENDIX

This appendix contains a series of 18 tables providing a quantitative overview of the situation in federal institutions. All information has been compiled in the appropriate formats and under the relevant headings.

Explanatory notes and definitions are provided at the end of the section to facilitate interpretation of the tables.

List of tables

Public Service

1. Language requirements of positions
2. Bilingual positions and the pool of bilingual employees
3. Language requirements of positions by region
4. Bilingual positions: linguistic status of incumbents
5. Bilingual positions: second-language level requirements
6. Service to the public: bilingual positions, linguistic status of incumbents
7. Service to the public: bilingual positions, second-language level requirements
8. Internal services: bilingual positions, linguistic status of incumbents
9. Internal services: bilingual positions, second-language level requirements
10. Supervision: bilingual positions, linguistic status of incumbents
11. Supervision: bilingual positions, second-language level requirements
12. Participation of Anglophones and Francophones by region
13. Participation of Anglophones and Francophones by occupational category.

Crown corporations, the Regular Forces, and other organizations for which the Treasury Board is not the employer, the RCMP and private agencies subject to the *Official Languages Act*

14. Participation of Anglophones and Francophones by region: the RCMP and institutions and agencies for which the Treasury Board is not the employer
15. Participation of Anglophones and Francophones by occupational category or equivalent category: the RCMP and institutions and agencies for which the Treasury Board is not the employer

16. Participation of Anglophones and Francophones employed in all organizations subject to the *Official Languages Act*

Program costs

17. Historical data on Official Languages Program costs in federal institutions
18. Official Languages Program costs within federal institutions by function

Information sources

Most of the data in the tables were drawn from the Position and Classification Information System (PCIS), which contains data supplied by federal institutions for which the Treasury Board is the employer. These institutions include the departments and agencies listed in Schedule I, Part I, of the *Public Service Staff Relations Act* (PSSRA).

Data on institutions for which the Treasury Board is not the employer are drawn from the Official Languages Information System (OLIS II).

In general, the reference year for the data in the statistical tables corresponds to the government's fiscal year, which runs from April 1 of one calendar year to March 31 of the following calendar year. The notes accompanying each table give details on sources, dates, and other items.

Interpretation and validity of data

Historical data are not necessarily comparable due to adjustments made over the years, for example, to take into account the creation, transformation, or elimination of some departments and agencies, or the changes made by the Public Service Commission of Canada to its language proficiency assessments. Furthermore, changes were made on several occasions to the population selected and to the data sources. Finally, some data were regrouped in order to better reflect the existence of two different populations: one for which the Treasury Board is the employer and one for which it is not.

Technical notes and definitions

Data on the Public Service include a category called 'incomplete records' to cover records for which some data are missing.

Tables

Table 1

Language requirements of positions in the Public Service

All positions in the federal Public Service are designated as bilingual or unilingual, depending on their specific requirements and according to the following categories:

- ***English essential***: a position in which all the duties can be performed in English;
- ***French essential***: a position in which all the duties can be performed in French;
- ***either English or French essential ('either/or')***: a position in which all the duties can be performed in English or French;
- ***bilingual***: a position in which all, or part, of the duties must be performed in both English and French.

Positions include those staffed for an indeterminate period or for a determinate period of three months or more based on data available as at March 31, 1999.

Table 2

Bilingual positions and the pool of bilingual employees in the Public Service

Establishment of the language profiles of positions and the linguistic assessment of federal employees is based on three levels of proficiency:

- level A: minimum proficiency;
- level B: intermediate proficiency; and
- level C: superior proficiency.

Proficiency is based on an assessment of the following three skills: reading, writing, and oral interaction (understanding and speaking). The results shown in this and related tables (5, 7, 9 and 11) are based on test results for oral interaction.

Table 3

Language requirements of positions in the Public Service by region

Figures for unilingual positions represent the sum of the three following categories: English essential, French essential, and either English or French essential.

Since all rotational positions abroad, which belong primarily to the Department of Foreign Affairs and International Trade, are identified as 'either/or', the language requirements have been described in terms of the incumbents' linguistic proficiency rather than by reference to position requirements.

Table 4

Bilingual positions: linguistic status of incumbents

Table 4 as well as tables 6, 8 and 10 deal with the linguistic status of incumbents who fall into one of three categories:

1. meet the language requirements of their positions;
2. are exempted from meeting the language requirements of their positions. Government policy allows that, under specific circumstances, an employee may
   - apply for a bilingual position staffed on a non-imperative basis without making a commitment to meet the language requirements of that position. This normally applies to employees with long records of service, employees with a disability preventing them from learning a second language, and employees affected by a reorganization or statutory priority;
   - remain in a bilingual position without having to meet the new language requirements of that position. This includes incumbents of unilingual positions reclassified as bilingual, or incumbents of bilingual positions for which the language requirements have been raised; and
3. must meet the language requirements of their positions in accordance with the *Exclusion Order on Official Languages* under the *Public Service Employment Act* (PSEA), which allows employees a two-year period to acquire the language proficiency required for their positions.

Table 5

Bilingual positions: second-language level requirements

As stated in the notes to Table 2, bilingual positions are identified according to three levels of second-language proficiency.

The 'other' category refers to positions either requiring the code 'P' or not requiring any second-language oral interaction skills. Code 'P' is used for a specialized proficiency in one or both of the official languages that cannot be acquired through language training (e.g. stenographers and translators).

Table 6

Service to the public: linguistic status of incumbents

Whereas Table 4 covers all positions in the federal Public Service, Table 6 focuses on the linguistic status of incumbents in positions for which there is a requirement to serve the public in both official languages. The three categories are defined in the notes to Table 4.

Table 7

Service to the public: second-language level requirements

Table 7 indicates the level of proficiency required in the second language for bilingual service to the public positions. The definitions of the levels of second-language proficiency are indicated in the notes to Table 2.

Table 8

Internal services: linguistic status of incumbents

Table 8 gives the linguistic status of incumbents of bilingual positions providing internal services (i.e. positions where there is a requirement to provide personal, such as pay, or central services, such as librairies, in both official languages) in the NCR and in regions designated bilingual for the purposes of language of work, as set out in the *Official Languages Act*. The three categories are defined in the notes to Table 4.

Table 9

Internal services: second-language level requirements

Table 9 shows the second-language level requirements for bilingual positions providing internal services. See the note to Table 8. The definitions of the levels of second-language proficiency are given in the notes to Table 2.

Table 10

Supervision: linguistic status of incumbents

Table 10 gives the linguistic status of incumbents of bilingual positions with bilingual supervisory responsibilities in the NCR and regions designated bilingual for the purposes of language of work, as set out in the *Official Languages Act*.

Table 11

Supervision: second-language level requirements

Table 11 shows the second-language level requirements for supervisory positions. It is further to tables 5, 7, and 9. However, because a position may be identified as bilingual for more than one requirement (e.g. service to the public and supervision), the total of the positions in tables 7, 9, and 11 does not necessarily match the number of bilingual positions in Table 5.

Tables 12, 13, 14, and 15

Participation of Anglophones and Francophones

The terms 'Anglophone' and 'Francophone' refer to the first official language of employees. The first official language is that language declared by employees as the one with which they have a primary personal identification (i.e. the official language in which they are generally most proficient).

Data on civilian employees of the RCMP and National Defence are contained in the statistics on the Public Service.

The category 'incomplete records' at the bottom of tables 12 and 13 represents employees whose region of work or occupational category was unknown.

Table 16

***Participation of Anglophones and Francophones employed in all organizations subject to the* Official Languages Act**

Whereas tables 12 to 15 cover the Public Service or Crown corporations, privatized organizations, organizations for which the Treasury Board is not the employer, the RCMP and the Regular Forces, Table 16 shows the participation of Anglophones and Francophones in all organizations subject to the *Official Languages Act* (i.e. federal institutions and all the other organizations that, under federal legislation, are subject to the *Official Languages Act* or parts thereof, such as Air Canada and designated airport authorities).

Tables 17 and 18

Official Languages Program costs in federal institutions by function

These costs include translation, language training, and the bilingualism bonus, as well as the co-ordination and general direction of the Program.

Table 1

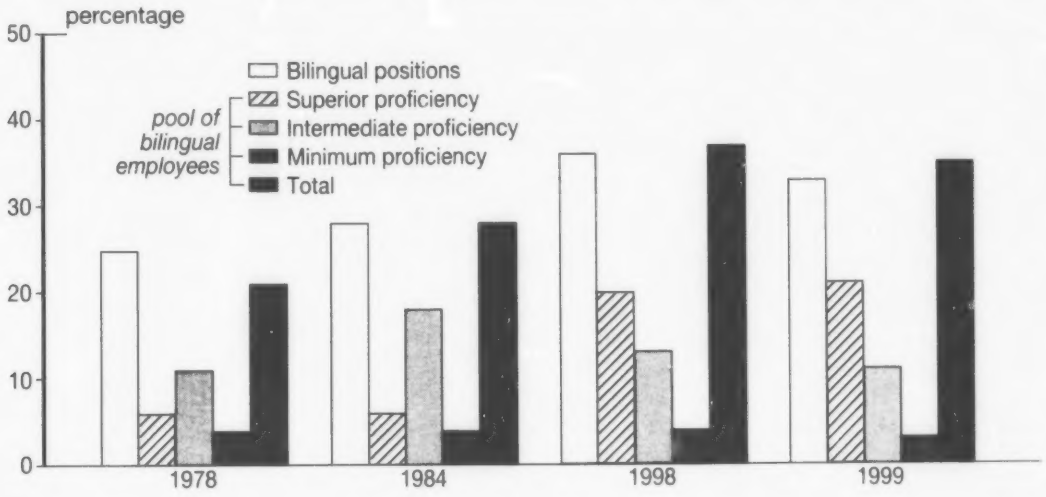
Language requirements of positions in the Public Service

Year	Bilingual	English essential	French essential	Either/or	Incomplete records	Total
1974	21%	60%	10%	9%		
	38,164	110,117	18,533	15,975		182,789
1978	25%	60%	8%	7%		
	52,300	128,196	17,260	14,129		211,885
1984	28%	59%	7%	6%		
	63,163	134,916	16,688	13,175		227,942
1998	32%	57%	6%	4%	1%	
	58,432	104,539	11,803	7,965	2,082	184,821
1999	33%	55%	6%	4%	2%	
	59,559	100,059	12,068	7,446	3,112	182,244

PCIS and OLIS data

Table 2

Bilingual positions and the pool of bilingual employees in the Public Service



PCIS and OLIS data

Table 3

Language requirements of positions in the Public Service by region as at March 31, 1999

Region	*Bilingual positions*	*Unilingual positions*	*Incomplete records*	*Total*
Western provinces and northern Canada	5% 2,260	92% 38,492	3% 1,292	42,044
Ontario (excluding NCR)	10% 3,021	88% 26,386	2% 524	29,931
National Capital Region	60% 37,157	39% 24,453	1% 318	61,928
Quebec (excluding NCR)	52% 13,060	47% 12,028	1% 225	25,313
New Brunswick	41% 2,341	57% 3,264	2% 120	5,725
Other Atlantic provinces	10% 1,656	86% 13,491	4% 611	15,758
Outside Canada (linguistic capacity)	83% 967	17% 204		1,171
Region not specified	1% 2	95% 355	4% 17	374

PCIS and OLIS data

Table 4

Bilingual positions in the Public Service
Linguistic status of incumbents

Year	Meet	Do not meet		Incomplete records	Total
		Exempted	Must meet		
1978	70%	27%	3%		
	36,446	14,462	1,392		52,300
1984	86%	10%	4%		
	54,266	6,050	2,847		63,163
1998	89%	6%	1%	4%	
	52,172	3,347	654	2,259	58,432
1999	85%	9%	1%	5%	
	50,716	5,241	839	2,763	59,559

PCIS and OLIS data

Table 5

Bilingual positions in the Public Service
Second-language level requirements

Year	"C" level	"B" level	"A" level	Other	Total
1978	7%	59%	27%	7%	
	3,771	30,983	13,816	3,730	52,300
1984	8%	76%	13%	3%	
	4,988	47,980	8,179	2,016	63,163
1998	21%	74%	2%	3%	
	12,285	42,941	1,338	1,868	58,432
1999	22%	73%	2%	3%	
	13,393	43,187	1,229	1,750	59,559

PCIS and OLIS data

Table 6

Service to the public – Public Service
Bilingual positions, linguistic status of incumbents

Year	Meet	Do not meet		Incomplete records	Total
		Exempted	Must meet		
1978	70%	27%	3%		
	20,888	8,016	756		29,660
1984	86%	9%	5%		
	34,077	3,551	1,811		39,439
1998	90%	5%	1%	4%	
	34,914	2,029	464	1,525	38,932
1999	84%	10%	1%	5%	
	31,665	3,661	548	1,758	37,632

PCIS and OLIS data

Table 7

Service to the public – Public Service
Bilingual positions, second-language level requirements

Year	"C" level	"B" level	"A" level	Other	Total
1978	9%	65%	24%	2%	
	2,491	19,353	7,201	615	29,660
1984	9%	80%	10%	1%	
	3,582	31,496	3,872	489	39,439
1998	23%	74%	2%	1%	
	8,783	29,021	718	410	38,932
1999	26%	71%	2%	1%	
	9,689	26,879	716	348	37,632

PCIS and OLIS data

Table 8

Internal services – Public Service
Bilingual positions, linguistic status of incumbents

Year	Meet	Do not meet		Incomplete records	Total
		Exempted	Must meet		
1978	65%	32%	3%		
	11,591	5,626	565		17,782
1984	85%	11%	4%		
	20,050	2,472	1,032		23,554
1998	88%	7%	1%	4%	
	16,928	1,298	187	699	19,112
1999	86%	8%	1%	5%	
	16,017	1,519	221	928	18,685

PCIS and OLIS data

Table 9

Internal services – Public Service
Bilingual positions, second-language level requirements

Year	"C" level	"B" level	"A" level	Other	Total
1978	7%	53%	31%	9%	
	1,225	9,368	5,643	1,546	17,782
1984	6%	70%	18%	6%	
	1,402	16,391	4,254	1,507	23,554
1998	18%	72%	3%	7%	
	3,463	13,685	587	1,377	19,112
1999	19%	71%	3%	7%	
	3,628	13,229	493	1,335	18,685

PCIS and OLIS data

Table 10

Supervision – Public Service
Bilingual positions, linguistic status of incumbents

Year	Meet	Do not meet		Incomplete records	Total
		Exempted	Must meet		
1978	64%	32%	4%		
	9,639	4,804	567		15,010
1984	80%	15%	5%		
	14,922	2,763	1,021		18,706
1998	86%	7%	3%	4%	
	11,425	916	389	474	13,204
1999	83%	8%	4%	5%	
	10,195	1,056	443	624	12,318

PCIS and OLIS data

Table 11

Supervision – Public Service
Bilingual positions, second-language level requirements

Year	'C' level	'B' level	'A' level	Other	Total
1978	12%	66%	21%	1%	
	1,865	9,855	3,151	139	15,010
1984	11%	79%	9%	1%	
	2,101	14,851	1,631	123	18,706
1998	32%	67%	1%	0%	
	4,192	8,812	148	52	13,204
1999	37%	62%	1%	0%	
	4,602	7,567	97	52	12,318

PCIS and OLIS data

Table 12

Participation of Anglophones and Francophones by region in the Public Service

Region	1978		1990		1998		1999	
	Anglo.	Franco.	Anglo.	Franco.	Anglo.	Franco.	Anglo.	Franco.
Canada	75%	25%	72%	28%	71%	29%	70%	30%
Total	211,885		210,667		184,821		182,244	
Western provinces and northern Canada	99%	1%	98%	2%	98%	2%	98%	2%
Total	49,395		49,228		43,137		42,044	
Ontario (excluding NCR)	97%	3%	95%	5%	95%	5%	94%	6%
Total	34,524		33,810		29,540		29,931	
National Capital Region	68%	32%	62%	38%	61%	39%	59%	41%
Total	70,340		69,127		61,015		61,928	
Quebec (excluding NCR)	8%	92%	6%	94%	5%	95%	6%	94%
Total	29,922		29,446		26,343		25,313	
New Brunswick	84%	16%	70%	30%	63%	37%	62%	38%
Total	6,763		7,189		5,563		5,725	
Other Atlantic provinces	98%	2%	97%	3%	96%	4%	95%	5%
Total	19,212		20,439		17,004		15,758	
Outside Canada	76%	24%	73%	27%	72%	28%	71%	29%
Total	1,729		1,428		1,231		1,171	
Incomplete records					83%	17%	97%	3%
Total					988		374	

PCIS and OLIS data

Table 13

Participation of Anglophones and Francophones by occupational category in the Public Service

	1978	*1990*	*1998*	*1999*
Canada				
Anglophones	75%	72%	71%	70%
Francophones	25%	28%	29%	30%
Total	211,885	210,667	184,821	182,244
Management				
Anglophones	82%	78%	74%	73%
Francophones	18%	22%	26%	27%
Total	1,119	4,131	2,761	3,131
Scientific and Professional				
Anglophones	81%	77%	76%	75%
Francophones	19%	23%	24%	25%
Total	22,633	22,766	22,055	22,702
Administrative and Foreign Service				
Anglophones	74%	70%	69%	68%
Francophones	26%	30%	31%	32%
Total	47,710	57,925	68,721	71,467
Technical				
Anglophones	82%	79%	76%	75%
Francophones	18%	21%	24%	25%
Total	25,595	25,951	16,330	15,725
Administrative Support				
Anglophones	70%	66%	66%	64%
Francophones	30%	34%	34%	36%
Total	65,931	63,612	49,967	46,968
Operational				
Anglophones	76%	75%	76%	76%
Francophones	24%	25%	24%	24%
Total	48,897	36,282	24,835	22,251
Incomplete records				
Anglophones			71%	0%
Francophones			29%	0%
Total			152	0

PCIS and OLIS data

Table 14

Participation of Anglophones and Francophones by region: in the RCMP and institutions and agencies for which the Treasury Board is not the employer

	1991	1994	1997	1998
Canada				
Anglophones	72%	72%	70%	70%
Francophones	26%	26%	25%	25%
Unknown	2%	2%	5%	5%
Total	270,329	232,337	221,027	221,729
Western provinces and northern Canada				
Anglophones	91%	91%	89%	89%
Francophones	6%	6%	6%	6%
Unknown	3%	3%	5%	5%
Total	76,526	67,934	66,381	67,046
Ontario (excluding NCR)				
Anglophones	90%	90%	85%	85%
Francophones	8%	8%	8%	8%
Unknown	2%	2%	7%	7%
Total	63,786	56,611	55,450	56,512
National Capital Region				
Anglophones	66%	63%	64%	65%
Francophones	34%	37%	35%	34%
Unknown	0%	0%	1%	1%
Total	30,984	27,489	23,326	24,773
Quebec (excluding NCR)				
Anglophones	15%	18%	13%	13%
Francophones	83%	80%	79%	79%
Unknown	2%	2%	8%	8%
Total	50,255	45,641	41,311	42,726
New Brunswick				
Anglophones	75%	74%	72%	73%
Francophones	23%	24%	25%	25%
Unknown	2%	2%	3%	2%
Total	10,857	8,320	7,871	7,917
Other Atlantic provinces				
Anglophones	91%	90%	89%	90%
Francophones	9%	10%	10%	9%
Unknown	0%	0%	1%	1%
Total	29,629	24,627	22,048	20,442
Outside Canada				
Anglophones	72%	77%	77%	80%
Francophones	28%	23%	23%	20%
Unknown	0%	0%	0%	0%
Total	8,292	1,715	4,640	2,313

OLIS II data

Table 15

Participation of Anglophones and Francophones by occupational category or equivalent category: in the RCMP and institutions and agencies for which the Treasury Board is not the employer

	1991	1994	1997	1998
Canada				
Anglophones	72%	72%	70%	70%
Francophones	26%	26%	25%	25%
Unknown	2%	2%	5%	5%
Total	270,329*	232,337	221,027	221,729
Management				
Anglophones	72%	72%	69%	70%
Francophones	26%	27%	26%	26%
Unknown	2%	1%	5%	4%
Total	7,209	16,270	6,300	6,490
Professionals				
Anglophones	73%	72%	71%	71%
Francophones	27%	28%	27%	27%
Unknown	0%	0%	2%	2%
Total	11,602	11,444	14,159	15,150
Specialists and Technicians				
Anglophones	70%	72%	72%	72%
Francophones	29%	27%	24%	24%
Unknown	1%	1%	4%	4%
Total	17,645	15,164	21,061	21,099
Administrative Support				
Anglophones	68%	74%	69%	68%
Francophones	30%	26%	27%	28%
Unknown	2%	0%	4%	4%
Total	23,841	67,821	25,054	24,289
Operational				
Anglophones	72%	72%	69%	69%
Francophones	23%	22%	21%	21%
Unknown	5%	6%	10%	10%
Total	92,492	50,775	92,976	95,043
Generals				
Anglophones		76%	76%	78%
Francophones		24%	24%	22%
Unknown		0%	0%	0%
Total		96	74	68
Officers				
Anglophones		76%	75%	76%
Francophones		24%	25%	24%
Unknown		0%	0%	0%
Total		16,051	13,104	12,973
Other Ranks				
Anglophones		71%	71%	71%
Francophones		29%	29%	29%
Unknown		0%	0%	0%
Total		54,716	48,299	46,617

OLIS II data

* *This total includes 117,540 members of the Canadian Forces for which the occupational category was not available.*

Table 16

Participation of Anglophones and Francophones employed in all organizations subject to the *Official Languages Act*

	1991	*1995*	*1998*	*1999*
Anglophones	72%	72%	70%	70%
Francophones	27%	27%	27%	27%
Unknown	1%	1%	3%	3%
Total	483,739	439,067	405,848	403,973

PCIS and OLIS data

Table 17

Historical data on Official Languages Program costs in federal institutions

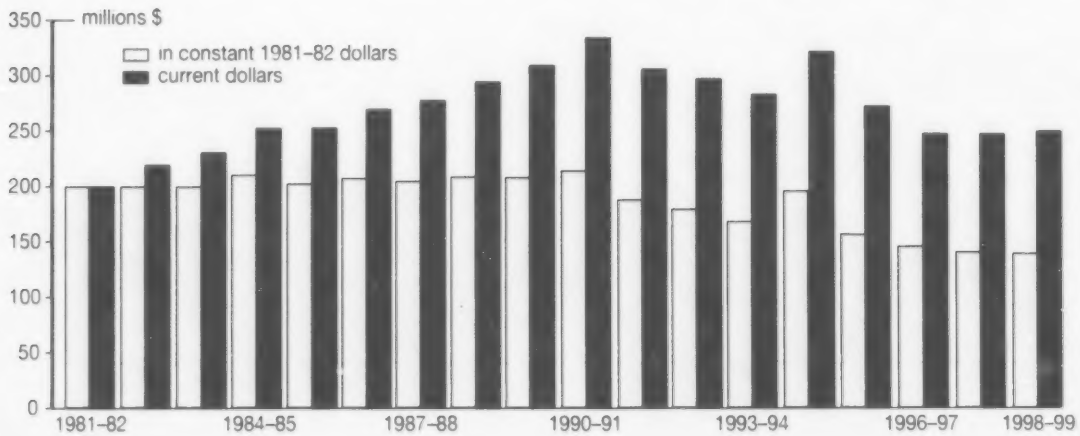


Table 18

Cost of Official Languages Program within federal institutions by function

Function	*1998–99 – Estimated expenditures*[1]
	(millions $)
Translation	
Translation Bureau[2]	41.2
Other institutions	107.2
Total	148.4
Language training	
Public Service Commission of Canada[3]	16.4
Other institutions[4]	33.3
Total	49.7
Bilingualism bonus	48.1
Co-ordination and general direction[5]	3.0
Grand Total	249.2

Notes

[1] *The estimated expenditures for 1998–99 consist of federal institutions' projected expenditures for translation and language training, and actual expenditures for translation and language training reported by the Translation Bureau and the Public Service Commission of Canada. The other reported expenditures (i.e. bilingualism bonus, co-ordination and general direction) are actual expenditures.*

[2] *The costs reported for the Translation Bureau include expenditures for official languages interpretation provided to departments, agencies, parliamentary institutions and the Armed Forces, but do not include multilingual translation and interpretation or sign language interpretation. The Bureau's official languages related receipts and recoveries have been deducted from the figures since those expenses are reported by the institutions.*

[3] *Includes the Public Service Commission of Canada's costs for the application of the* Public Service Official Languages Exclusion Approval Order *with respect to the* Public Service Employment Act, *the administration of second language evaluation tests, and all other operating expenses related to occupational training.*

[4] *Includes language training provided by institutions subject to the* Official Languages Act *and language training purchases from the Public Service Commission of Canada and private and parapublic suppliers. Also includes travel expenses related to language training and the reimbursement of tuition fees.*

[5] *Includes the operating expenses of the Treasury Board of Canada Secretariat's Official Languages Division and official languages audits. Does not include general administrative expenses for institutions subject to the* Act.

RAPPORT ANNUEL AU PARLEMENT

Présidente
du Conseil du Trésor

President
of the Treasury Board

Rapport annuel sur les langues officielles

1998-1999

Canada

RAPPORT ANNUEL AU PARLEMENT

Rapport annuel sur les langues officielles

1998-1999

Offert également en médias substituts

Publié par le
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, représentée par
la présidente du Conseil du Trésor, 1999

N° de catalogue BT 23-1/1999
ISBN 0-662-64505-7

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE

Je suis fière de présenter le onzième rapport annuel sur les langues officielles, à l'occasion du trentième anniversaire de la proclamation de la première *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*).

Notre gouvernement prenait alors un engagement véritable à l'égard de la dualité linguistique de notre pays. Et il réitère, encore aujourd'hui, cet engagement profond d'être le premier promoteur et le gardien privilégié de la dualité linguistique comme valeur fondamentale de la société canadienne. Cette volonté se traduit, au quotidien, non seulement par la recherche continue d'outils nous permettant de donner suite à cette volonté, mais plus encore, par une réflexion sur la richesse qui découle du fait d'avoir deux langues officielles bien vivantes.

Depuis 1969, nous avons réalisé d'énormes progrès. En matière de langues officielles, notre pays bénéficie aujourd'hui d'une visibilité qui nous distingue et nous permet de faire notre marque au plan mondial.

Forts des avantages inestimables que nous procurent la dualité linguistique, ces progrès nous permettent d'envisager maintenant le prochain millénaire avec confiance.

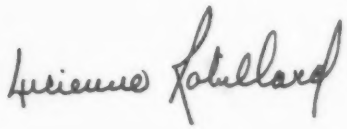
L'exercice 1998-1999 aura été une année de relance où nous avons continué de bâtir sur les acquis tout en donnant une impulsion nouvelle au Programme des langues officielles. Le présent rapport réaffirme l'importance des grands objectifs et esquisse les sujets qui nécessiteront un effort particulier.

Parmi les nombreuses activités en 1998-1999, mentionnons notamment le succès du *Symposium national sur les langues officielles du Canada*, la création du réseau des centres de responsabilité de haut niveau (champions des langues officielles), la parution du rapport Fontaine, *Maintenir le cap : la dualité linguistique au défi des transformations gouvernementales et les langues officielles*, ainsi que l'étude sur la disponibilité des services en français et en anglais au téléphone auprès des bureaux désignés.

Rien, cependant, ne peut s'accomplir d'authentique et de durable si nous ne réussissons pas au plan personnel et organisationnel à faire des langues officielles une valeur profondément intériorisée, un facteur de comportement qui soit constamment à l'œuvre au sein des institutions assujetties à la *Loi*. C'est ce que je souhaite, à l'aube de ce nouveau siècle.

Je vous invite à lire ce onzième rapport et à me transmettre vos commentaires.

La présidente du Conseil du Trésor,



Lucienne Robillard

PRÉSIDENT DU SÉNAT

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 48 de la *Loi sur les langues officielles*, je soumets au Parlement, par votre intermédiaire, le onzième rapport annuel du Conseil du Trésor qui se rapporte à l'exercice 1998-1999.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma très haute considération.

La présidente du Conseil du Trésor,

Lucienne Robillard

Novembre 1999

PRÉSIDENT DE LA CHAMBRE DES COMMUNES

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 48 de la *Loi sur les langues officielles*, je soumets au Parlement, par votre intermédiaire, le onzième rapport annuel du Conseil du Trésor qui se rapporte à l'exercice 1998-1999.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma très haute considération.

La présidente du Conseil du Trésor,

Lucienne Robillard

Novembre 1999

TABLE DES MATIÈRES

Introduction 1

Chapitre 1
Orientation et coordination générales du Programme des langues officielles ... 5

Rôles et responsabilités 5
Indicateurs de rendement en matière de langues officielles 7
Pour une meilleure gestion du Programme des langues officielles 7

Chapitre 2
Transformations gouvernementales et langues officielles 9

Toile de fond 9
Recommandations 10

Activités menées à l'appui du rôle du Conseil du Trésor 12
Prospective 12
Consolidation du Programme des langues officielles 12
Fonctions et organigramme de la Division des langues officielles du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada 13

Vérification et surveillance 16
Service au public 17
Langue de travail 18
Participation équitable 18

Information et formation 19
Répertoire des bureaux et points de service (Burolis) 19
Sites Internet et Publiservice sur les langues officielles 20
Cours d'orientation en matière de langues officielles 21
Pages bleues des annuaires téléphoniques du Canada 21
Publicité et autres initiatives 22
Projets en cours d'élaboration 23

Appui, consultation et collaboration 24
Comités consultatifs 25
Conseils régionaux des hauts fonctionnaires fédéraux et sous-comités des langues officielles 25
Symposium national sur les langues officielles du Canada 27
Mentions d'honneur des langues officielles 28

Réalisation de l'engagement du gouvernement : article 41 de la *Loi*, Partie VII 29
Mesures entreprises par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada 29
Suivi aux recommandations du rapport Savoie 31
Comité national de développement des ressources humaines de la francophonie canadienne 32

Chapitre 3
La situation dans les institutions assujetties à la *Loi sur les langues officielles* 33

Vue d'ensemble 34

Service au public 36
Progrès enregistrés 37
Deuxième étude sur la disponibilité des services en anglais et en français au téléphone auprès des bureaux désignés 39
Constats régionaux 40
Innovation en matière de service 40

Langue de travail 45
Nouvelle politique sur les exigences linguistiques pour les cadres de direction - première année de mise en œuvre 45
Exigences linguistiques pour les surveillants 46
Enquête sur l'usage des langues officielles en milieu de travail dans les institutions fédérales du Nord de l'Ontario 47
Sondage sur l'usage des langues officielles au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada 47

Participation équitable 50

Conclusion 53

Annexe statistique 55
Liste des tableaux 55
Fonction publique 55
Sociétés d'État, Forces armées régulières, autres organismes dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur, GRC et organismes privés assujettis à la *Loi sur les langues officielles* 55
Coûts du programme 56
Sources des données 56
Interprétation et validité des données 56
Notes et définitions techniques 56

Tableaux 57

INTRODUCTION

Le français et l'anglais sont une composante fondamentale de la vie collective au Canada depuis ses débuts. Ce sont ces langues qui ont servi à tisser un lien fédérateur et à modeler notre identité nationale. La *Charte canadienne des droits et libertés* donne à ces deux langues l'égalité de statut et de droits et privilèges quant à leur usage dans les institutions du Parlement et du gouvernement du Canada.

Le gouvernement a l'obligation de veiller au maintien de cette égalité dans l'intérêt et au nom de tous les citoyens et de toutes les citoyennes de ce pays. Au cours de l'exercice visé, son engagement à cet égard ne s'est jamais démenti comme en font foi les réalisations décrites dans le présent rapport. Il y a, cependant, toujours place à amélioration dans le cadre du Programme des langues officielles (PLO).

Pour le trentième anniversaire de la première *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*) adoptée en 1969 et modifiée de façon substantielle en 1988, il importe plus que jamais de veiller à ce que les institutions témoignent de l'engagement réitéré du gouvernement du Canada à l'égard des langues officielles.

Le PLO repose sur des bases solides. Son évolution ne se mesure pas à court terme. Un examen objectif du long chemin de la dualité linguistique au Canada exige du recul et un retour aux sources avec une vue d'ensemble sur les réalisations effectuées, non pas en mois ou en années, mais au fil des décennies.

Le défi essentiel du PLO demeure le même : incarner le mieux possible notre dualité linguistique officielle dans nos institutions et dans notre vie collective. Le PLO a pour objectif de veiller à ce que tous les Canadiens et toutes les Canadiennes reçoivent des services dans la langue officielle de leur choix en conformité avec la *Loi* et son règlement d'application. Il vise aussi à créer et à promouvoir, aux termes de la *Loi*, un climat de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles au sein de l'appareil fédéral dans les régions désignées et d'offrir des chances égales d'emploi aux membres des deux collectivités de langue officielle.

Les institutions doivent donner au public un accès facile et efficace à des services dans la langue officielle de son choix, là où l'obligation existe. En ce sens, les résultats du recensement par téléphone auprès des bureaux et points de service d'une deuxième étude consécutive de la firme *Réalités canadiennes* sur la disponibilité des services au public dans les deux langues officielles, réalisée en mars 1999, sont encourageants.

En ce qui a trait à la langue de travail, les institutions doivent veiller à ce que le milieu de travail soit propice à l'usage du français et l'anglais. Un aspect important de ce volet repose sur la capacité des membres de la haute direction à fonctionner dans les deux langues officielles dans la région de la capitale nationale (RCN) et dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail. À cet égard, mentionnons la *Politique concernant les exigences linguistiques pour les membres du groupe de la direction* qui est en vigueur depuis le 1er mai 1998.

Dans le cas de la participation équitable, les taux de participation des Canadiens et des Canadiennes d'expression française et d'expression anglaise au sein de la fonction publique fédérale demeurent stables dans l'ensemble et reflètent les exigences de la *Loi*. Ils traduisent, à un degré raisonnable, la présence des deux collectivités de langue officielle au pays. La participation des francophones se situe à 30,2 p. 100 du total des fonctionnaires fédéraux (tableaux 12 et 13); la population canadienne étant composée de 24,6 p. 100 de francophones et de 73,8 p. 100 d'anglophones. La participation des deux groupes linguistiques parmi les cadres supérieurs et au sein d'autres catégories professionnelles est équitable dans l'ensemble de la fonction publique fédérale.

Les institutions pour lesquelles le Conseil du Trésor agit à titre d'employeur ont identifié un centre de responsabilité de haut niveau au cours de l'année visée. Réunis pour la première fois en décembre 1998, ces cadres supérieurs, ou « champions » des langues officielles qui relèvent directement de leur sous-ministre, se font les promoteurs des langues officielles au sein de leur institution. Les champions veilleront à l'atteinte des objectifs institutionnels en matière de langues officielles et à ce que leur organisme tienne compte des défis particuliers relativement à l'application de l'article 41 de la *Loi* (épanouissement des communautés de langue officielle en situation minoritaire) et à la promotion de la dualité linguistique canadienne.

Afin de cerner la problématique ayant trait aux difficultés liées à l'application de l'article 41, le Bureau du Conseil privé, le ministère du Patrimoine canadien et le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT ou le Secrétariat) ont parrainé l'embauche d'un expert-conseil, M. Donald Savoie. Le gouvernement tiendra compte des cinq recommandations de son rapport, *Collectivités minoritaires de langues officielles : promouvoir un objectif gouvernemental*, dans le contexte du suivi du rapport du Groupe de travail sur les transformations gouvernementales et les langues officielles.

À l'occasion du lancement des *Rendez-vous de la Francophonie* au sein de la fonction publique, le 15 mars 1999, le président du Conseil du Trésor a déclaré devant plus de 400 représentants d'institutions fédérales, de francophones, de francophiles et de chefs de missions diplomatiques :

> *Un grand pays comme le nôtre, qui repose sur la dualité linguistique, comporte inévitablement des minorités. Notre responsabilité de gouvernants consiste à protéger les droits de ces minorités. Comme le rappelle si justement le rapport du Groupe de travail sur les transformations gouvernementales et les langues officielles : la force d'un pays tient à la vitalité de ses communautés.*

Le *Symposium national sur les langues officielles du Canada*, tenu en septembre 1998, a permis de célébrer dignement cette riche dimension de notre vie collective. Placé sous le thème *Les langues officielles : un passeport pour le XXI^e^ siècle*, cet événement a réussi à contribuer à dynamiser le réseau des langues officielles. Le président du Conseil du Trésor en a profité pour décerner les premières mentions d'honneur pour les langues officielles. Il a souligné le leadership, l'engagement et l'excellence des employés du gouvernement du Canada en matière de service au public et d'utilisation des langues officielles au travail.

Le président du Conseil du Trésor a, durant l'année visée, reçu avec empressement le rapport du Groupe de travail sur les transformations gouvernementales et les langues officielles, le rapport Fontaine, qui a examiné cette situation d'une manière approfondie. Le titre évocateur du rapport, *Maintenir le cap : la dualité linguistique au défi des transformations gouvernementales et les langues officielles*, résume l'esprit des onze recommandations dont certaines sont déjà en voie de réalisation. Ces recommandations ont pour objet une meilleure prise en compte des obligations fédérales en matière de langues officielles et des intérêts des communautés.

Le 20 janvier 1999, le Premier ministre du Canada a repris le flambeau des langues officielles avec la conviction profonde qui sous-tend l'action de son gouvernement. Il sait que la dualité linguistique officielle du Canada met notre pays à l'avant-garde des grands États modernes qui souhaitent créer des conditions optimales pour stimuler l'épanouissement et la collaboration de tous les citoyens et de toutes les citoyennes.

En bref, le présent document constitue le onzième rapport annuel du président du Conseil du Trésor et renferme les composantes suivantes :

- un premier chapitre situe les langues officielles dans la fonction publique fédérale et donne les grandes orientations du PLO;
- un deuxième chapitre décrit les activités du SCT, souvent accomplies en collaboration avec des partenaires. Ces activités contribuent à faire progresser les langues officielles au sein de la fonction publique fédérale;
- un troisième chapitre traite de la situation des langues officielles dans les institutions assujetties à la *Loi*, selon les trois volets suivants : service au public, langue de travail et participation équitable;
- une annexe statistique, composée de données en matière de langues officielles, fournit une appréciation quantitative de la situation dans les institutions assujetties à la *Loi*, ainsi qu'une description des données et de leurs sources.

CHAPITRE 1
ORIENTATION ET COORDINATION GÉNÉRALES DU PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES

Rôles et responsabilités

Le Conseil du Trésor est un comité du Cabinet qui, en matière de langues officielles, est responsable de l'orientation et de la coordination générales des principes et des programmes d'application des Parties IV (service au public), V (langue de travail) et VI (participation équitable pour les citoyennes et les citoyens des deux communautés linguistiques) dans les institutions assujetties à la *Loi*, à l'exception du Sénat, de la Chambre des communes et de la Bibliothèque du Parlement.

Le présent rapport fait état de l'exécution des programmes en matière de langues officielles au sein des institutions fédérales visées par la mission du Conseil du Trésor.

Le bilinguisme institutionnel repose sur trois piliers qui, ensemble, constituent ce qu'il est convenu d'appeler le Programme des langues officielles (PLO) dans les institutions assujetties à la *Loi* :

- Le **service au public**, ou l'obligation pour les institutions d'offrir activement et de fournir leurs services au public dans les deux langues officielles dans tous les bureaux et points de service désignés bilingues, ainsi que le droit correspondant du public de communiquer avec ces institutions et d'en obtenir des services dans la langue officielle de son choix, dans les circonstances prévues par la *Loi* (Partie IV de la *Loi*). L'excellence des services au public est l'une des valeurs fondamentales de la fonction publique, et ceci comprend les services dans les deux langues officielles.
- La **langue de travail**, ou l'obligation pour les institutions d'établir un milieu de travail propice à l'usage effectif des deux langues officielles dans la RCN et dans les régions désignées bilingues à cette fin, et le droit correspondant des employés fédéraux de pouvoir y travailler dans la langue officielle de leur choix, à l'intérieur des limites définies par la *Loi* (Partie V), par exemple, en tenant compte de l'obligation de respecter les droits du public d'être servi dans la langue officielle de son choix. Le SCT insiste particulièrement :
  - sur les exigences linguistiques des cadres de direction d'ici l'an 2001;
  - sur la tenue de réunions dans les deux langues officielles;

- sur l'importance de la disponibilité d'instruments de travail et de logiciels d'usage courant et généralisé dans les deux langues officielles;
- sur l'importance d'assurer que les communications entre les bureaux et la RCN, surtout celles entre les administrations centrales et les autres régions, se font dans les deux langues officielles, (p. ex., entre la RCN et le Québec).

- La **participation équitable**, ou l'engagement de veiller à ce que les Canadiens et les Canadiennes d'expression française et d'expression anglaise aient des chances égales d'emploi et d'avancement au sein des institutions fédérales et à ce que les effectifs de ces dernières tendent à refléter la présence au Canada des deux collectivités de langue officielle compte tenu de leur mandat, du public qu'elles desservent et de l'emplacement de leurs bureaux (Partie VI de la *Loi*).

En vertu d'un protocole d'entente conclu en mars 1997 entre le président du Conseil du Trésor et la ministre du Patrimoine canadien, le SCT a, en outre, un rôle accru à jouer dans la réalisation de l'engagement du gouvernement d'appuyer le développement et l'épanouissement des communautés de langue officielle en situation minoritaire (article 41 de la *Loi*, Partie VII).

Au cours de l'année visée, le SCT a continué de recentrer ses activités et ses interventions en fonction d'objectifs visant à appuyer la réforme de la fonction publique et la redéfinition du rôle de l'État.

Le Conseil du Trésor a demandé aux institutions fédérales d'accélérer la mise en application des recommandations du *Rapport du Groupe de travail indépendant chargé de la modernisation de la fonction de contrôleur dans l'administration fédérale du Canada*. Ce rapport s'inscrit dans la démarche du gouvernement de chercher des méthodes novatrices de gestion. Dans le cadre de cette démarche, les plans d'activités des institutions doivent mettre l'accent sur les résultats et orienter les priorités futures en mesurant le rendement. Il s'agit de mieux mesurer les écarts entre les attentes et la réalité, de mieux gérer le risque en fonction des politiques et des institutions assujetties qui ont le plus besoin d'aide.

Indicateurs de rendement en matière de langues officielles

Le gouvernement demeure déterminé à intervenir de façon vigoureuse afin de faire en sorte que les Canadiens et les Canadiennes reçoivent les services dans la langue officielle de leur choix. Les institutions assujetties doivent veiller à bien appliquer la *Loi*, selon les indicateurs de rendement suivants :

- l'offre active et la prestation de service au public dans les deux langues officielles;
- le niveau de satisfaction des Canadiens et des Canadiennes quant à la capacité des employés fédéraux de les servir dans la langue officielle de leur choix;
- le niveau de satisfaction des employés quant aux occasions de travailler dans la langue officielle de leur choix au sein de l'appareil fédéral;
- le niveau de participation des francophones et des anglophones au sein de l'administration publique fédérale;
- la capacité des cadres de direction de fonctionner dans les deux langues officielles;
- la mise en œuvre du protocole d'entente conclu entre le président du Conseil du Trésor et la ministre du Patrimoine canadien (article 41 de la *Loi*, Partie VII).

Le SCT a tenu compte de ces indicateurs pendant l'année visée. Comme nous le verrons dans le présent rapport, des mesures comprenant des activités de surveillance de la mise en œuvre du Programme, exercées tant par le SCT que par les institutions elles-mêmes, ont été prises. Mentionnons les évaluations et les vérifications en vue notamment de mesurer la capacité des bureaux et points de service désignés à offrir leurs services dans les deux langues officielles.

Pour une meilleure gestion du Programme des langues officielles

Le cadre de responsabilisation pour la gestion du PLO correspond aux obligations des institutions, y compris celles du Conseil du Trésor, en vertu de la *Loi*. Il tient compte de l'évolution de l'administration du Programme.

La *Loi* définit clairement le partage des responsabilités entre le Conseil du Trésor et les institutions et autres organismes assujettis, ces derniers étant les premiers responsables de la mise en œuvre concrète des dispositions de la *Loi*. Le Conseil du Trésor, avec l'appui de son Secrétariat en tant que gestionnaire général du gouvernement fédéral, a pour mandat :

- de fournir des principes (politiques et autres instructions) nécessaires à l'application de ces dispositions;

- de surveiller et de vérifier la mise en pratique de ces principes par les institutions fédérales et autres organismes assujettis;
- d'évaluer l'efficacité des programmes et des politiques;
- d'informer le public et les employés fédéraux sur les politiques linguistiques fédérales.

Le nouveau régime simplifié de responsabilisation des ministères et des sociétés d'État, adopté en 1997, aide le SCT dans la coordination générale du PLO et dans la préparation du rapport annuel du président du Conseil du Trésor.

Lorsque ce rapport est déposé au Parlement, une présentation globale des bilans annuels des institutions assujetties est faite aux ministres du Conseil du Trésor. Le nouveau régime est conséquent avec la démarche visant à mesurer les résultats obtenus des institutions dans la mise en œuvre du PLO et la mise en place de mesures de surveillance.

CHAPITRE 2
TRANSFORMATIONS GOUVERNEMENTALES ET LANGUES OFFICIELLES

Toile de fond

En mars 1998, le Commissaire aux langues officielles publiait les résultats de son étude spéciale au sujet des effets des transformations du gouvernement sur le PLO. En réponse à la recommandation formulée par le Commissaire dans cette étude, le président du Conseil du Trésor a créé, le 1er avril 1998, un groupe de travail externe dont le mandat consistait à analyser les transformations gouvernementales du point de vue des langues officielles et à proposer toute mesure d'amélioration voulue.

Le Groupe était constitué de huit membres provenant du milieu universitaire, du secteur privé et des deux communautés linguistiques représentant toutes les régions du pays. L'intérêt des membres pour le respect des droits des communautés de langue officielle en situation minoritaire était reconnu.

Le Groupe s'est doté d'un programme de consultation ambitieux, choisissant délibérément d'établir un contact direct avec les artisans des transformations gouvernementales au sein des organismes centraux. Des gestionnaires d'institutions touchées par les transformations et des gestionnaires, tant à l'administration centrale qu'en région, ont aussi été consultés, de même que les représentants des communautés de langue officielle en situation minoritaire.

Certains membres du Groupe ont rencontré les conseils régionaux de hauts fonctionnaires fédéraux de leur région respective (Québec, Ontario, Nouveau-Brunswick et Manitoba). Le Groupe a rencontré onze associations, dont la Fédération des communautés francophones et acadienne (FCFA) et Alliance Québec, représentant les communautés de langue officielle en situation minoritaire. Il a examiné tous les mémoires déposés (douze mémoires d'associations et un du secteur privé). Il a reçu des représentants de neuf ministères et organismes, en plus d'experts-conseils provenant du secteur privé.

Le Groupe de travail, présidé par M. Yvon Fontaine, vice-recteur à l'enseignement et à la recherche à l'Université de Moncton, a remis son rapport au président du Conseil du Trésor, le 18 janvier 1999. Ce rapport, *Maintenir le cap : la dualité linguistique au défi*

des transformations gouvernementales et les langues officielles, est disponible sur le site du Secrétariat à l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/ollo/francais/publication/autre/autre.html.

Recommandations

La première recommandation du Groupe de travail encadre toutes les autres et constitue la recommandation clé du rapport. Elle invite le gouvernement à réitérer son engagement formel au titre de la dualité linguistique, à définir des mesures pour donner suite à cet engagement et à s'assurer que les besoins des communautés de langue officielle en situation minoritaire sont pris en compte lors de toute transformation gouvernementale.

Le Groupe de travail réclame aussi du gouvernement :

- qu'il entreprenne un programme de sensibilisation continu auprès des institutions assujetties à la *Loi* quant à leurs obligations lors de transformations de l'appareil gouvernemental;
- qu'il profite de transferts de responsabilités proposés pour engager les gouvernements provinciaux ou le secteur privé à collaborer au développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire;
- qu'il revoie ses outils de gestion pour y énoncer des critères plus rigoureux qui garantiront le respect des droits linguistiques et des engagements contenus dans la Constitution et dans la *Loi* et assureront, le cas échéant, que les communautés de langue officielle en situation minoritaire ont été consultées.

Le Groupe de travail demande en outre au gouvernement de mettre sur pied un mécanisme de concertation pour examiner toute proposition de transformation gouvernementale au plan des langues officielles et de l'appui aux communautés.

Les autres recommandations portent essentiellement sur les mécanismes de recours, de suivi et d'évaluation de l'application des exigences en matière de langues officielles. Le Groupe suggère aussi au gouvernement d'adopter une démarche créatrice par l'intermédiaire de partenariats avec les communautés et le développement d'options pour la prestation de services au moyen de guichets uniques. Il souligne également *qu'il faut qu'un leadership vigoureux et intégré puisse s'exercer au sein du gouvernement et de son administration à partir d'une instance centrale investie des pouvoirs politiques et administratifs nécessaires.*

Enfin, la dernière recommandation s'adresse au président du Conseil du Trésor et préconise que ce dernier fasse état des effets des transformations gouvernementales sur les langues officielles dans son rapport annuel déposé au Parlement.

Dès le dépôt du rapport, le président du Conseil du Trésor s'est empressé de faire connaître son accueil favorable. Lors de la conférence de presse du 19 janvier 1999, M. Massé s'est dit très satisfait des travaux du Groupe et optimiste quant à la capacité du gouvernement de donner suite aux recommandations dans un avenir rapproché.

Au lendemain de cette annonce, le Premier ministre faisait la déclaration suivante :

> *Nous sommes engagés à maintenir la Loi sur les langues officielles et à nous assurer à ce qu'elle fonctionne le mieux possible. Nous avons reçu un rapport à ce sujet qui avait été demandé par le gouvernement pour nous dire où il y a des lacunes. Nous allons essayer de remédier aux lacunes le mieux possible.*

Ces déclarations sont autant de preuves de l'engagement ferme du gouvernement à l'endroit du PLO.

Depuis le dépôt du rapport du Groupe de travail, un comité de concertation des principaux intervenants en matière de langues officielles, composé de fonctionnaires du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, du ministère du Patrimoine canadien, de Développement des ressources humaines Canada, du Bureau du Conseil privé et du ministère de la Justice Canada, se sont rencontrés à plusieurs reprises pour analyser les recommandations et proposer des moyens de les mettre en œuvre.

Le comité de concertation a élaboré un plan intégré d'avancement des langues officielles en vue de donner suite aux recommandations de ce rapport. Le plan est composé d'activités visant la promotion de la dualité linguistique, la sensibilisation des institutions assujetties à la *Loi*, l'élaboration de nouveaux outils de gestion et la réalisation de partenariats et de guichets uniques.

Activités menées à l'appui du rôle du Conseil du Trésor

Prospective

Le présent chapitre passe en revue les activités menées par le Conseil du Trésor en 1998-1999 à l'appui du rôle que lui confère la *Loi sur les langues officielles* en matière de coordination et d'orientation générales du PLO dans les institutions fédérales.

Dans son rôle de coordination générale, le Conseil du Trésor s'appuie sur sa Division des langues officielles pour s'acquitter de ses responsabilités.

Au cours de l'exercice 1998-1999, le SCT a continué de jouer activement son rôle d'orientation et de facilitation dans la mise en œuvre du PLO. D'entrée de jeu, mentionnons quelques exemples de réalisations :

- La création d'un groupe de travail pour analyser l'effet sur les langues officielles des transformations gouvernementales des dernières années.
- La création d'un comité de concertation interministérielle (Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, ministère du Patrimoine canadien et Bureau du Conseil privé) en vue d'établir une démarche gouvernementale concertée.
- La mise en place, dans 69 institutions, du réseau des champions des langues officielles pour sensibiliser de nouveau les institutions à leurs obligations.
- L'engagement de sous-ministres et d'administrateurs d'organismes fédéraux, par suite des interventions du Secrétariat, à remédier aux lacunes, entre autres, sur la disponibilité du service au public.

Consolidation du Programme des langues officielles

En termes d'appui au rôle du conseil de gestion du Conseil du Trésor, l'évolution en matière de langues officielles s'est traduite notamment par la consolidation et l'accroissement du rôle d'éducation et de sensibilisation en matière de langues officielles auprès des institutions.

Durant la période visée par ce rapport, la Division des langues officielles, agissant comme catalyseur, a veillé à ce que l'évolution du Programme se concrétise par l'application des mesures suivantes :

- La promotion plus efficace de pratiques exemplaires en matière de langues officielles auprès des institutions, de manière à accélérer l'atteinte des résultats escomptés.

- L'intégration cohérente des paramètres qui émergent, notamment en ce qui a trait à un milieu de travail empreint des nouvelles exigences linguistiques des cadres de direction dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail.
- La mise en œuvre d'une relation privilégiée et dynamique entre la Division des langues officielles et les centres de responsabilité ministériels. Ces cadres supérieurs agiront comme champions des langues officielles au sein de chaque institution pour laquelle le Conseil du Trésor est l'employeur. Ils travaillent à certaines questions de l'heure, notamment le maintien et l'amélioration de la qualité du service au public en français et en anglais, l'utilisation des deux langues officielles par les employés et l'appui au développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire.
- La présence tangible dans les diverses régions du pays, notamment auprès des communautés de langue officielle en situation minoritaire.

Fonctions et organigramme de la Division des langues officielles du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

La Division des langues officielles centre son action sur l'orientation et la gestion stratégique du Programme, tout en continuant de fournir aux institutions les principes d'une mise en œuvre efficace des dispositions de la *Loi*. Elle repose sur trois axes :

- Appuyer le président du Conseil du Trésor dans l'accroissement du bilinguisme institutionnel et la visibilité du Programme.
- Aider les institutions fédérales à atteindre les objectifs en matière de langues officielles.
- Contribuer à l'objectif gouvernemental par l'appui au développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire, comme le préconise l'article 41 de la *Loi*, Partie VII.

Le personnel de la Division des langues officielles s'emploie, selon une démarche « stratégique-client » à créer une composante organisationnelle tournée à la fois vers l'intérieur et l'extérieur de la fonction publique. Il prépare mieux les membres du réseau des langues officielles à réagir aux grandes orientations du gouvernement et aux initiatives de restructuration et de diversification des modes de prestation des services ou d'exécution des programmes. Cette intégration tend aussi à encourager les efforts de formation, de perfectionnement et de consultation dans la RCN et en région.

La Division a pour mandat d'interpréter la *Loi* et les politiques, d'élaborer et de diffuser des politiques et des travaux d'analyse et d'examen, de surveiller la mise en œuvre du Programme dans les ministères, organismes et sociétés d'État, d'assurer la liaison avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire, les employés fédéraux et les autres paliers de gouvernement.

Dans ce contexte, la Division a pu compter sur la collaboration de deux groupes pour s'acquitter de ses responsabilités en matière de langues officielles :

1. Le **Groupe de la politique et des produits** doit concevoir, élaborer, interpréter et formuler des politiques. Il coordonne le travail des activités parlementaires et des systèmes de gestion de l'information, resitue le PLO en clarifiant les objectifs à court et à moyen termes. Il prépare également le rapport annuel du président sur les langues officielles. Ce groupe effectue aussi des constats régionaux de conformité faisant suite aux plans des institutions pour assurer le service au public et promouvoir la qualité des communications entre les institutions et le public canadien. Il fournit en outre un service d'information touchant les langues officielles (ateliers, cours d'orientation, publications et sites électroniques) et travaille à accroître la visibilité du Programme. Il assure aussi la gestion de certains projets, tels que l'organisation d'événements spéciaux et le suivi aux recommandations du Groupe de travail sur les transformations gouvernementales et les langues officielles.
2. Le **Groupe programme et liaison** maintient la relation continue qui existe entre le Secrétariat et les quelque 170 institutions fédérales et organismes assujettis à la *Loi* et articule le rôle du SCT pour ce qui est de l'application des Parties IV (service au public), V (langue de travail) et VI (participation équitable pour les citoyennes et les citoyens des deux communautés linguistiques) de la *Loi*. De plus, il met en œuvre le protocole d'entente signé en mars 1997 entre le président du Conseil du Trésor et la ministre du Patrimoine canadien relativement au développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Enfin, il assure le suivi du réseau des langues officielles. La répartition du rôle des agents de programme de ce groupe, qui participent aux équipes multidisciplinaires de concertation des secteurs de programmes du SCT, tient compte de la démarche par grands secteurs d'activité (économique, social et culturel, et opérations gouvernementales), qui représente la façon de procéder du SCT comme organisme central. Ce groupe assure également la liaison auprès des organismes représentant les communautés de langue officielle en situation minoritaire afin de mieux connaître leurs attentes en termes de services fournis par les institutions dans leur langue officielle.

Au cours de l'exercice visé, la Division des langues officielles a disposé de 30 équivalents temps plein pour appuyer le Conseil du Trésor dans l'exécution de son mandat en matière de langues officielles. Les principales activités sont décrites dans le tableau qui suit :

- Élaboration et interprétation de la *Loi sur les langues officielles* et des règlements et politiques y afférents et conseils aux institutions
- Appui au président dans le cadre de ses activités parlementaires (LO)
- Information et formation sur le service au public, la langue de travail, la participation équitable et la gestion du Programme
- Constats de conformité et études spéciales
- Conception de produits promotionnels et organisation d'événements spéciaux, p. ex., le *Symposium national sur les langues officielles du Canada*
- Responsabilité des systèmes de gestion de l'information (langues officielles)
- Conception et rédaction du rapport annuel du président
- Secrétariat du Groupe de travail sur les transformations gouvernementales et les langues officielles
- Promotion du PLO auprès des quelque 170 institutions assujetties à la *Loi*
- Analyse des bilans de langues officielles et des plans d'activités provenant des institutions
- Aide et conseils aux institutions fédérales, y compris animation des champions de langues officielles
- Liaison, consultation et collecte de renseignements – communautés de langue officielle en situation minoritaire, gestionnaires régionaux fédéraux et extérieur de la fonction publique
- Concertation avec les équipes multidisciplinaires du SCT en ce qui concerne les langues officielles et l'article 41
- Coordination des activités du SCT dans le cadre de l'article 41
- Présidence du Comité consultatif des ministères sur les langues officielles, ainsi que celui des sociétés d'État

Vérification et surveillance

Les activités de vérification et de surveillance exercées par le SCT en vertu de son cadre de responsabilisation comprennent les constats régionaux effectués dans les bureaux et points de service ayant l'obligation de servir le public dans les deux langues officielles. Elles comprennent aussi les résultats de ses propres vérifications et ceux des vérifications internes menées par les institutions elles-mêmes.

Au Canada, il y a actuellement quelque 3 447 bureaux et points de service fédéraux ayant l'obligation de donner le service dans les deux langues officielles, soit 28,6 p. 100 de l'ensemble des 12 044 bureaux et points de service.

Le SCT a reçu, au cours de l'année visée, sept rapports de vérification interne portant en tout ou en partie sur les langues officielles. Ces rapports provenaient des institutions suivantes : Revenu Canada, Bibliothèque nationale, Développement des ressources humaines Canada, Environnement Canada, Service correctionnel Canada, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada et Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.

Quatre institutions fédérales ont produit, en 1998-1999, des rapports sur le service au public après avoir fait une vérification à ce sujet dans certains de leurs bureaux. Les résultats indiquent que le service est généralement disponible dans les deux langues officielles pour le grand public. Ils sont mitigés quand il s'agit de donner un service à une clientèle plus ciblée et varient selon les régions.

En 1998-1999, cinq institutions fédérales ont produit des rapports sur la langue de travail après avoir fait une vérification. Les résultats tendent à confirmer que les services personnels et centraux sont généralement disponibles dans les deux langues officielles. Ils sont mitigés sur les autres aspects de la langue de travail. Il y a consensus sur le milieu de travail qui pourrait être plus propice à l'usage effectif des deux langues officielle et sur la nécessité d'accroître l'usage du français au travail. Les difficultés exprimées touchent aux communications quotidiennes avec les surveillants, au déroulement des réunions, à certains documents de travail unilingues, à la disponibilité de la formation professionnelle en français et, enfin, aux communications entre les bureaux régionaux et l'administration centrale de l'institution.

Pour ce qui est de la participation équitable, une institution a rapporté en 1998-1999 avoir fait une vérification sur la participation équitable. Dans les 18 bureaux visités, les résultats montrent que, dans tous les cas, la participation des deux groupes de langue officielle tendait à refléter la proportion des groupes dans la région.

En ce qui touche aux réseaux informatiques, une institution a rapporté en 1998-1999 avoir fait une vérification de ses réseaux informatiques. Les résultats sont très positifs et montrent que l'institution respecte en général la politique du gouvernement.

De même, en matière de gestion du PLO, une institution a rapporté en 1998-1999 avoir fait une vérification de sa gestion. Cette vérification lui a permis de prendre des mesures positives sur des aspects de sa gestion et du Programme, notamment sur la gestion de son système d'information des langues officielles, sur les besoins d'information de la part des gestionnaires et des employés et sur l'atteinte d'un niveau de bilinguisme équivalent au profil linguistique CBC de la part de la haute direction.

Tous ces rapports, disponibles auprès des institutions, portaient sur le service au public, la langue de travail et/ou sur la gestion du PLO et la participation équitable. Un autre rapport traitait exclusivement des exigences en matière de langues officielles dans les réseaux informatiques.

Service au public

Au cours de l'année visée, le SCT a exécuté un certain nombre de vérifications sur la disponibilité des services au public dans les deux langues officielles. Au terme de cet exercice, nous savons que les bureaux tenus d'offrir un service dans les deux langues officielles s'acquittent généralement bien de leurs obligations. À cet égard, le SCT continue d'informer les gestionnaires de ces bureaux de l'importance de leurs obligations.

Le SCT a poursuivi les vérifications suivantes en matière de service au public :

- Étude, dans les institutions assujetties, sur l'offre active et la disponibilité des services en français et en anglais au téléphone. Cette étude a été effectuée par la firme *Réalités canadiennes* pour une deuxième année consécutive dans l'ensemble des bureaux ayant l'obligation d'offrir des services bilingues au public canadien. La vérification comprenait cette année les comptoirs de la Société canadienne des postes.
- Examen de la prise en compte des langues officielles dans les cas d'octroi de subventions et de contributions accordées par les institutions assujetties aux organismes bénévoles. Cette vérification visait à déterminer si les institutions fédérales et les organismes assujettis qui accordent des subventions (transferts de paiement inconditionnel) et des contributions (transferts de paiement conditionnel) à des organismes bénévoles non gouvernementaux :

- connaissent et appliquent la politique 1-4 (*Subventions et contributions*) du Conseil du Trésor sur les langues officielles;
- surveillent l'inclusion de clauses linguistiques dans les accords de contribution avec les organismes bénéficiaires;
- assurent un suivi sur l'application des obligations linguistiques.

- Poursuite des constats régionaux dans 105 bureaux et points de service ayant l'obligation de servir le public dans les deux langues officielles, dont 70 au Québec et 35 en Ontario.

Langue de travail

Le SCT a mené, durant l'exercice écoulé, les vérifications suivantes sur la langue de travail :

- Enquête sur la satisfaction des employés à l'égard de la langue de travail auprès des institutions assujetties à la *Loi* dans le Nord de l'Ontario.
- Analyse des tendances de la situation des vérifications internes ministérielles en regard des langues officielles.
- Sondage mixte du Commissaire aux langues officielles et du SCT auprès des employés du SCT sur l'utilisation des deux langues officielles au sein de l'organisme central qu'est le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.

Participation équitable

Les taux de participation des Canadiens et des Canadiennes d'expression française et d'expression anglaise demeurent stables. Ils reflètent, à un degré raisonnable, la présence des collectivités linguistiques au Canada. Dans l'ensemble des institutions assujetties (sociétés d'État et autres organismes compris), la participation des anglophones est de 70,2 p. 100 (tableau 16). Au Québec, la participation des anglophones au sein des institutions fédérales assujetties à la *Loi* dans la fonction publique fédérale, à 6,4 p. 100 (tableau 12), demeure faible, mais représente néanmoins une amélioration en comparaison avec leur participation au 31 mars 1998 (5,3 p. 100).

Le SCT a continué de rappeler aux institutions qu'elles devaient prendre les mesures voulues pour offrir des chances égales d'emploi et d'avancement aux membres des deux collectivités linguistiques, notamment lors de séances d'information organisées à leur intention.

Le bureau régional de la Commission de la fonction publique du Canada à Montréal a lancé, avec l'appui du SCT et d'organismes centraux, une initiative allant au-delà des études purement statistiques. Il s'agissait d'examiner les causes principales de la sous-représentation des anglophones, une situation qui demeure confinée à la fonction publique fédérale au Québec.

Information et formation

En vertu de la *Loi sur les langues officielles*, le Conseil du Trésor est chargé d'informer le public et le personnel des institutions des politiques linguistiques du gouvernement. Que ce soit pour le service au public ou pour la langue de travail, il faut prévoir s'adresser, en termes pratiques et convaincants, à la haute direction, aux cadres intermédiaires et aux employés afin de leur rappeler les divers éléments des exigences en matière de langues officielles. Il s'agit de les rendre pleinement conscients de ces exigences et soucieux d'y répondre.

Il est important que les employés qui donnent un service au public, notamment à l'accueil dans les institutions assujetties, soient bien au courant des responsabilités et obligations de leur institution et qu'ils aient obtenu les renseignements, notamment les outils pratiques qui leur permettront de s'acquitter pleinement de cette responsabilité.

Répertoire des bureaux et points de service (Burolis)

À partir des sites de Internet et Publiservice du SCT, le grand public ainsi que les institutions fédérales et autres organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles* peuvent accéder à la liste de tous les bureaux et points de service ayant l'obligation d'offrir des services dans les deux langues officielles en vertu de la *Loi* et du *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation de services*.

La mise à jour de cette liste, auparavant effectuée une fois par année, peut dorénavant être mise à jour plus rapidement et sur une base régulière. En effet, le SCT a mis au point un nouvel outil permettant aux institutions fédérales et aux autres organismes d'apporter des modifications directement au répertoire au fur et à mesure que celles-ci se présentent. Au cours de la dernière année, le SCT a offert des séances de formation à quelque 70 institutions afin de leur offrir de l'information adéquate et exhaustive.

Sites Internet et Publiservice sur les langues officielles

La deuxième année d'opération du site sur les langues officielles du SCT a suscité de nombreuses demandes des institutions et du grand public. Ces sites s'adressent aussi bien à la clientèle de la fonction publique (organismes branchés à Publiservice) qu'au public en général qui peut joindre le SCT par Internet. Les sites sont aux adresses suivantes : http://publiservice.tbs-sct.gc.ca/ollo et http://www.tbs-sct.gc.ca/ollo.

La possibilité de consulter ce site permet au Conseil du Trésor de s'acquitter d'une manière plus efficace de son mandat notamment en ce qui a trait à l'information en matière de langues officielles. Par ailleurs, grâce aux hyperliens, le site sur les langues officielles du SCT offre au public et aux fonctionnaires la possibilité d'obtenir de l'information sur les communautés de langue officielle en situation minoritaire qu'elles-mêmes fournissent.

Les renseignements colligés, mis à jour au fur et à mesure des développements, permettent aux utilisateurs d'être mieux informés et leur sont un guide dans l'application de la *Loi*. Des hyperliens permettent l'accès à d'autres partenaires privilégiés (p. ex., le Programme d'appui à la concertation interministérielle).

Les échanges d'activités permettent au réseau de s'en inspirer d'une façon dynamique et de susciter des propositions utiles visant notamment à renforcer des liens avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire qui ont un accès de plus en plus grand à l'inforoute. En naviguant sur le site « ollo » du SCT, les utilisateurs peuvent obtenir les publications du SCT dont les dix derniers rapports annuels du président du Conseil du Trésor sur les langues officielles.

Cours d'orientation en matière de langues officielles

Ce cours a été donné à trois reprises auprès du personnel des ressources humaines de plusieurs administrations centrales de la RCN pendant l'exercice visé. Intitulé « Orientation sur les langues officielles » et présenté en collaboration avec Formation et Perfectionnement Canada, il donne un aperçu du Programme et de l'évolution des langues officielles.

En réponse à des demandes de ministères, comme la Défense nationale ou Pêches et Océans, des séances sur mesure ont été données sur la prestation des services au public et sur la langue de travail. L'accent a été mis sur les droits linguistiques du public et des employés ainsi que sur les obligations des institutions à l'égard de chacun des volets du PLO. Le cours a obtenu un taux élevé de satisfaction auprès d'une centaine de participants œuvrant dans la RCN, à Cornwall et à Halifax.

Au moins huit autres cours d'orientation seront donnés dans diverses régions du pays au cours de l'exercice 1999-2000.

Signalons, en outre, les séances de sensibilisation aux langues officielles, données au cours de l'année visée, à 72 participants inscrits au Programme de stagiaires en gestion de la fonction publique.

Pages bleues des annuaires téléphoniques du Canada

Les inscriptions dans les Pages bleues des annuaires téléphonique locaux du gouvernement du Canada constituent des moyens importants de visibilité des programmes fédéraux. Elles sont souvent identiques d'une langue à l'autre et ne permettent pas aux membres des communautés de reconnaître les bureaux désignés bilingues.

Un comité interministériel, qui comprend le SCT et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, a continué de travailler à l'établissement de normes pour l'amélioration de l'indication de la disponibilité des services bilingues dans les répertoires téléphoniques publics. Ce comité a entrepris un projet pilote visant à mettre

à l'épreuve des méthodes fiables de présentation de références aux services fédéraux et à leurs numéros de téléphone dans les Pages bleues. Ce projet pilote pourrait être mis en œuvre au cours de l'exercice 1999-2000.

Publicité et autres initiatives

Dans le but premier de promouvoir l'offre active et de s'acquitter de son rôle de leader en matière de service au public, le SCT met au point des outils d'information, d'audiovisuels et divers documents sous forme d'écrits. Au cours de l'année visée, il a travaillé à la production des projets suivants :

- Nouvelle version de la publication *Le service au public, moi j'embarque – Service to the Public Getting on Board*, lancé lors du *Symposium national sur les langues officielles du Canada*. Ce guide sur le service au public dans les deux langues officielles constitue, pour les gestionnaires, un outil utile pouvant les aider à communiquer avec le public dans la langue officielle de son choix. Cette publication a été mise à jour afin de prendre en compte d'importantes initiatives prises par le gouvernement pour améliorer les services, par exemple, la collaboration interministérielle plus étroite, les autres paliers de gouvernement, les secteurs privé et bénévole pour offrir un guichet unique.
- Poursuite de la distribution de l'affiche symbole *À votre service dans les deux langues officielles – Serving you in both official languages*. Cet élément visuel, qui fait état de la disponibilité des services dans les deux langues officielles, aide à favoriser l'offre active tout en donnant plus de visibilité au bilinguisme exigé des institutions. Il s'agissait en même temps de faire un rappel direct de leurs obligations aux gestionnaires responsables, et aux employés de continuer d'offrir les services au public activement et équitablement dans les deux langues officielles. La distribution de cette affiche, assortie d'une lettre aux gestionnaires de 3 700 bureaux et points de service, a été complétée au cours de l'année visée.
- Actes du *Symposium national sur les langues officielles du Canada* – disponibles sur le site des langues officielles : http://www.tbs-sct.gc.ca/ollo (choisir symposium).
- Placement d'annonces publicitaires d'intérêt pour le public canadien, auprès des médias des communautés de langue officielle en situation minoritaire, de même qu'à l'échelle internationale.

Projets en cours d'élaboration

Dans son rôle d'appui auprès des institutions fédérales et autres organismes assujettis à la *Loi*, la Division des langues officielles est en train d'élaborer divers projets. La liste ci-dessous n'est pas exhaustive :

- Production, en partenariat avec des organismes fédéraux, d'une vidéo sur le service au public comme outil de formation. Cette vidéo permettra de susciter des attitudes positives au sujet des services offerts aux Canadiens et aux Canadiennes en mettant en valeur des services variés et innovateurs.
- Production, en partenariat avec des organismes fédéraux, de la dramatique *Des mots, Words, des mots*, conçue par Antonine Maillet spécialement pour l'ouverture du *Symposium national sur les langues officielles du Canada*. Cette vidéo, qui vise à une meilleure compréhension de la dualité linguistique, constituera un outil éducationnel et promotionnel pouvant ultérieurement être diffusée dans les médias électroniques à l'échelle nationale et régionale.
- Production d'un recueil de pratiques exemplaires des institutions assujetties à la *Loi*.
- Mise au point, à l'intention des gestionnaires et des employés de première ligne en région, d'un nouveau programme d'ateliers sur le service au public et la langue de travail.
- Mise au point et prestation, en collaboration avec la Commission de la fonction publique du Canada et le Centre canadien de gestion, d'un module de sensibilisation aux langues officielles et à la dualité linguistique à l'intention des nouveaux cadres de direction et des recrues du Programme des stagiaires en gestion, du Programme d'affectations de perfectionnement, du Programme de perfectionnement accéléré des cadres et du Programme de présélection des sous-ministres adjoints.
- Mise au point, à l'intention des étudiants en formation linguistique, d'un module de sensibilisation aux langues officielles et à la dualité linguistique.
- Programme de sensibilisation à l'intention des institutions assujetties afin de trouver d'autres moyens de rejoindre efficacement l'ensemble du personnel des institutions.
- Organisation d'un forum sur l'offre active et d'une journée thématique sur la langue de travail.
- Organisation d'un colloque international, en l'an 2002, sur les aménagements linguistiques, qui fera valoir, entre autres, le rôle de chef de file du Canada en matière de droits linguistiques.
- Projet de vérification sur la langue de communication entre la RCN et le Québec.

Appui, consultation et collaboration

Les activités que mène le SCT auprès des divers intervenants dans le domaine des langues officielles sont des éléments essentiels à la mise en œuvre efficace du Programme dans les institutions. Le SCT a, ces dernières années, mis sur pied un mécanisme de consultation et de communication en matière de langues officielles entre les organismes centraux et les ministères en ce qui a trait aux orientations, aux priorités et aux directives relatives à la mise en œuvre du PLO au sein des organismes assujettis.

Les préoccupations et les idées, mises de l'avant par les divers partenaires tant à l'interne qu'à l'externe, ont contribué à nourrir la réflexion et à permettre au SCT de dégager des perspectives nouvelles sur son action en matière de langues officielles. Ces consultations permettent de prendre le pouls des institutions en matière de langues officielles, de dégager certaines tendances d'ensemble et de proposer des solutions aux intervenants clés.

Les comités se sont penchés sur les grands enjeux de l'heure, entre autres, la façon de rehausser la visibilité des langues officielles à l'administration centrale et en région, les nouvelles exigences linguistiques pour les membres du groupe de la direction, la disponibilité du service au public et les technologies de l'information. Des rencontres ont aussi eu lieu, à intervalles réguliers, entre le SCT et le Commissaire aux langues officielles.

Les comités et groupes de travail suivants se sont réunis régulièrement en 1998-1999 :

- Le Comité des sous-ministres responsable des langues officielles dont font partie le SCT, le ministère de la Justice Canada (qui préside ce comité), le ministère du Patrimoine canadien, le Bureau du Conseil privé, le ministère des Affaires intergouvernementales, le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, l'Agence canadienne de développement international, la Commission de la fonction publique du Canada et le Bureau d'information du Canada. Ce forum permet de traiter des problèmes ou des questions jugés d'intérêt pour plusieurs institutions fédérales et pour lesquels des discussions, des orientations ou des décisions sont nécessaires.
- Le réseau des centres de responsabilité de haut niveau (champions des langues officielles), mis en place dans 69 institutions en 1998-1999, par suite de la directive adoptée par le Conseil du Trésor en mars 1998. Les champions se sont rencontrés pour la première fois en décembre 1998 sous la présidence du dirigeant principal

des ressources humaines du SCT. Ce sont des ambassadeurs responsables de la promotion du Programme au sein de chaque institution. D'autres champions des langues officielles, amenés à jouer un rôle semblable à ceux des ministères, devraient être désignés en 1999-2000 au sein des sociétés d'État.

Comités consultatifs

- Le Comité consultatif des ministères et organismes sur les langues officielles est présidé par le SCT. Les institutions fédérales pour lesquelles le Conseil du Trésor est l'employeur et les employeurs distincts en font partie. Au sein de ce comité, trois groupes de travail ont été créés au cours de l'exercice visé pour examiner les enjeux et formuler des recommandations sur les sujets suivants : le service au public, la formation linguistique et les nouvelles technologies de l'information. Un quatrième groupe de travail a été formé en vue d'accroître la visibilité du Programme au sein des institutions fédérales assujetties à la *Loi*.
- Le Comité consultatif des sociétés d'État sur les langues officielles, qui regroupe d'autres entités assujetties à la *Loi*, pour lesquelles le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur, est aussi présidé par le SCT.
- Le comité interdivisionnaire présidé par la Division des langues officielles du SCT, mis sur pied afin de contribuer à l'application de l'article 41 de la *Loi* et d'incorporer cette responsabilité dans la culture organisationnelle du SCT (à la fois comme organisme central et comme ministère).

Conseils régionaux des hauts fonctionnaires fédéraux et sous-comités des langues officielles

Les sous-comités interministériels, créés sous l'égide des conseils régionaux fédéraux, servent de lieu de rencontre en région pour des consultations sur des questions d'élaboration de politiques et de prestation de services au public. Ils servent aussi à assurer une meilleure sensibilisation des gestionnaires à leurs responsabilités en vertu de l'article 41 de la *Loi*.

Dans le contexte de la transformation du rôle de l'État, de la modernisation des programmes et des services fédéraux afin de mieux répondre aux besoins des Canadiens et des Canadiennes, le SCT a porté une attention particulière aux projets de partenariat en cours. Il tient à s'assurer que les enjeux relatifs aux langues officielles sont pris en considération au tout début du processus de création de ces nouvelles entités.

Le SCT a travaillé à renforcer les relations privilégiées avec les conseils régionaux fédéraux pour favoriser l'accroissement des effets des initiatives ministérielles sur le développement des communautés. Au cours de l'exercice visé, il y a eu consolidation des sous-comités interministériels des langues officielles, notamment à l'Île-du-Prince-Édouard, au Manitoba, en Saskatchewan, et en Colombie-Britannique. Les initiatives des sous-comités sont conséquentes, entre autres, aux recommandations du Groupe de travail sur les transformations gouvernementales et les langues officielles et aux différents rapports qui ont été soumis.

Parmi les initiatives des sous-comités interministériels des langues officielles, mentionnons quelques exemples :

- Le sous-comité des langues officielles du Conseil fédéral du Manitoba a choisi de travailler à la mise en place de guichets uniques pour bon nombre de services fédéraux offerts à la communauté minoritaire de langue officielle. Cette initiative découle également des recommandations du rapport Chartier sur les services en français au Manitoba.
- Le sous-comité des langues officielles du Conseil fédéral de l'Île-du-Prince-Édouard a lancé une campagne des « mois thématiques », dans le but d'inciter les organismes fédéraux de cette province à examiner, à évaluer et à améliorer, à raison d'un thème par mois, un aspect de la langue de service au public. Cette campagne pourra amener ces organismes à collaborer davantage et à partager leurs idées et leurs pratiques exemplaires. D'ici la fin de l'exercice 1999-2000, ce sous-comité examinera les effets de cette campagne et évaluera les améliorations apportées à la prestation des services au public.
- Le sous-comité des langues officielles du Conseil fédéral du Pacifique, en collaboration avec CBUF-FM Radio Canada, participe, en partenariat avec les représentants ministériels à des Micro Midi, afin de fournir à la collectivité francophone de la Colombie-Britannique et du Yukon des renseignements sur les programmes et services de leur ministère respectif.

Symposium national sur les langues officielles du Canada

Le dixième anniversaire de l'adoption de la *Loi sur les langues officielles* de 1988 méritait d'être souligné par un événement d'envergure. Les langues officielles représentent pour le Canada une valeur ajoutée pour les secteurs culturel, social et économique. C'est dans cet esprit que le SCT s'est chargé, de concert avec ses partenaires dans le projet (ministère de la Justice Canada et ministère du Patrimoine canadien), d'investir dans des orientations stratégiques communes et de réaliser le *Symposium national sur les langues officielles du Canada*.

La programmation du *Symposium*, qui s'est tenu à Ottawa du 16 au 18 septembre 1998, souhaitait inspirer un regain de confiance et amorcer une synergie des divers intervenants du domaine des langues officielles. Il avait pour thème « Les langues officielles : un passeport pour le XXI^{e} siècle » et pour objectif, l'identification d'axes de convergence, afin de mieux situer les langues officielles dans la voie du prochain millénaire.

Le *Symposium* comptait des panels et des ateliers présentés en trois volets : juridique (ministère de la Justice Canada), promotion (ministère du Patrimoine canadien) et services au public/langue de travail (SCT). Ceux-ci ont été choisis et orientés en fonction de leur capacité à faire rayonner une vision nouvelle de notre expérience linguistique. Le président du Conseil du Trésor, président d'honneur du *Symposium*, en a profité pour déclarer :

> *Depuis trente ans, le Canada a vécu une véritable révolution : une révolution linguistique. Bien peu de pays ont réussi à redéfinir leur identité aussi rapidement et de façon pacifique. C'est une des raisons pour lesquelles le Canada est souvent présenté sur la scène internationale comme un modèle de démocratie et de qualité de vie.*

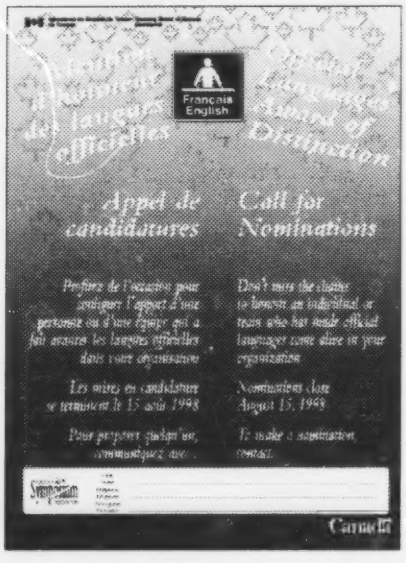
Les délégués (plus de 700) provenaient des secteurs public et privé, du milieu universitaire et des deux communautés de langue officielle en situation minoritaire. Ils ont tiré abondamment profit de cette occasion privilégiée.

L'événement très réussi a permis de constater les progrès accomplis et de faire entrevoir un avenir encourageant. Un plan de suivi comprend notamment un forum sur l'offre active et la production d'une vidéo sur le service au public, ainsi que l'organisation, en l'an 2002, d'un colloque international sur les aménagements linguistiques pour faire valoir le rôle de chef de file du Canada.

Dans la foulée du succès du *Symposium*, les occasions que représentaient, en mars 1999, les lancements des *Rendez-vous de la Francophonie* et de l'*Année internationale de la Francophonie* canadienne ont été mis à profit pour souligner l'engagement du gouvernement envers la dualité linguistique.

Le site des langues officielles http://www.tbs-sct.gc.ca/ollo, source d'information sur l'état actuel du PLO, comprend, entre autres, les Actes du *Symposium*.

Mentions d'honneur des langues officielles



Le président du Conseil du Trésor a procédé, dans le cadre du *Symposium*, à la remise des premières *Mentions d'honneur des langues officielles*.

Le certificat de mention d'honneur arbore les armoiries du Canada qui sont découpées et gravées sur une portion de cuivre qui recouvrait le toit des édifices du Parlement du Canada de 1918 à 1996. Le travail a été confié au projet « Sous mon toit » parrainé par l'Association d'Ottawa-Carleton personnes ayant une déficience intellectuelle. Témoin d'un héritage vibrant et glorieux, ce certificat de mention d'honneur se veut à l'image de la *Loi*.

Le président du Conseil du Trésor a déclaré, lors de la cérémonie de remise des certificats, le 16 septembre 1998 :

> *C'est pour moi une occasion privilégiée de souligner le leadership, l'engagement et l'excellence dans l'atteinte des objectifs de service au public dans les deux langues officielles, de langue de travail pour la création d'un milieu propice à l'usage du français et de l'anglais dans la région de la capitale nationale et dans les régions désignées bilingues, de même que de participation équitable.*

Des employés de Revenu Canada (Terre-Neuve), du Centre des ressources humaines de Saint-Boniface [Développement des ressources humaines Canada et ministère du Patrimoine canadien/Parcs Canada (parc national de Banff)] ont remporté la palme dans la catégorie service au public.

Dans la catégorie langue de travail, le président a décerné des mentions d'honneur à des fonctionnaires de Statistique Canada, de la Société pour l'expansion des exportations et de la Défense nationale (Collège militaire royal de Kingston).

Voir en ombragé, plus loin dans ce chapitre, une brève description de ces pratiques exemplaires couronnées par des mentions d'honneur.

Réalisation de l'engagement du gouvernement : article 41 de la *Loi*, Partie VII

Dans le cadre de l'article 41 de la *Loi*, le gouvernement du Canada s'engage à « favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et à appuyer leur développement, ainsi qu'à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne. » La participation active et complémentaire de chacun des organismes centraux est, bien entendu, indispensable pour assurer l'atteinte des résultats escomptés.

Mesures entreprises par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

Au cours de l'année visée, le SCT a concrétisé une série de mesures visant à aider à l'épanouissement des communautés :

- Utilisation de l'influence du SCT, comme organisme central, afin de rehausser la visibilité du PLO et d'appuyer les communautés de langue officielle en situation minoritaire auprès des institutions fédérales par l'intégration des enjeux de la mise en œuvre de l'article 41 dans :
  - le processus de planification stratégique du gouvernement fédéral, par le truchement de la présentation et de l'analyse des plans d'activités des institutions;
  - la sensibilisation des conseils régionaux des hauts fonctionnaires fédéraux aux dimensions des langues officielles.

- Nomination par les institutions fédérales, pour lesquelles le SCT est l'employeur, d'un champion des langues officielles ayant comme mandat :
  - d'assurer les liens nécessaires et continus entre les activités de l'institution portant sur les Parties IV, V et VI (bilinguisme institutionnel) et la Partie VII (développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire et promotion de la dualité linguistique) de la *Loi*;
  - de s'assurer que les présentations au Conseil du Trésor et au Cabinet soumises par l'institution concernée aient fait l'objet d'une analyse systématique des effets et optimisent ces effets sur le bilinguisme institutionnel ainsi que sur le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire;
  - de s'assurer que les communautés de langue officielle en situation minoritaire ont accès à un interlocuteur de haut niveau avec qui elles pourront échanger au sein de chaque institution fédérale pour laquelle le Conseil du Trésor est l'employeur.
- Identification et diffusion auprès des institutions fédérales du document de travail, *Principes en matière de langues officielles guidant la préparation et l'analyse des présentations soumises au Conseil du Trésor par les institutions fédérales* (décembre 1998), instrument de travail devant faciliter la considération de l'effet des initiatives, y compris les transformations gouvernementales sur les communautés de langue officielle en situation minoritaire.
- Utilisation de la visibilité offerte par le *Symposium national sur les langues officielles du Canada* pour dynamiser le réseau des langues officielles, démontrer sa vitalité et promouvoir le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire.
- Affirmation, dans les allocutions du président et du secrétaire du Conseil du Trésor, de la volonté du Conseil du Trésor et de son Secrétariat d'appuyer les communautés de langue officielle en situation minoritaire.
- Mise sur pied d'un comité interdivisionnaire comprenant un représentant de chacune des divisions du SCT susceptibles de contribuer à l'application de l'article 41, permettant une meilleure intégration des considérations de langues officielles à l'ensemble des activités du Conseil du Trésor comme organisme central.
- Inclusion systématique de l'appui aux communautés minoritaires dans le processus d'analyse et de suivi des bilans sur les langues officielles soumis par les institutions.
- Poursuite de la mise en œuvre du protocole d'entente entre la ministre du Patrimoine canadien et le président du Conseil du Trésor relatif à l'application de l'article 41 de la *Loi*.

- Liaison avec les organismes porte-parole nationaux, provinciaux et territoriaux représentant les communautés de langue officielle en situation minoritaire, participation aux assemblées générales annuelles des associations des communautés, en plus du constat sur place de la disponibilité du service dans les bureaux désignés bilingues et du rappel aux gestionnaires et aux employés de leurs obligations.
- Appui actif du SCT au Comité national de développement des ressources humaines de la francophonie canadienne, coordonné par Développement des ressources humaines Canada.
- Promotion auprès des ministères de la participation des jeunes des communautés de langue officielle en situation minoritaire au Programme de stages pour les jeunes dans le secteur public fédéral, coordonné par le SCT.
- Intégration, au sein de la Division des langues officielles du SCT, des responsabilités « appui au développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire » et « liaison avec les communautés minoritaires » afin d'assurer une intégration continue des besoins des communautés minoritaires au processus gouvernemental de planification des activités.
- Embauche, en collaboration avec le Bureau du Conseil privé et le ministère du Patrimoine canadien, d'un expert-conseil de haut niveau, M. Donald Savoie, chargé de promouvoir l'appui aux communautés minoritaires auprès des hautes instances des institutions concernées.
- Mise en place d'un comité interministériel de concertation des principaux intervenants pour donner suite au rapport du Groupe de travail sur les transformations gouvernementales et les langues officielles, y compris l'appui aux communautés de langue officielle en situation minoritaire.

Suivi aux recommandations du rapport Savoie

Afin de mieux cerner la problématique ayant trait aux difficultés liées à l'application de l'article 41 de la *Loi* (épanouissement des communautés de langue officielle en situation minoritaire), le Bureau du Conseil privé, le ministère du Patrimoine canadien et le SCT ont parrainé conjointement, en mars 1997, l'embauche d'un expert-conseil, M. Donald Savoie.

Professeur à l'Université de Moncton, M. Savoie a reçu le mandat de rencontrer les hautes instances d'un certain nombre d'institutions fédérales tenues de présenter un plan d'action au ministère du Patrimoine canadien, en ce qui concerne l'article 41 et de susciter une plus grande concertation des principaux intervenants fédéraux.

Le rapport de M. Savoie, intitulé *Collectivités minoritaires de langues officielles : promouvoir un objectif gouvernemental*, contient cinq recommandations dont les suivis sont intégrés à ceux du Groupe de travail sur les transformations gouvernementales et les langues officielles.

Dans l'intervalle, le Budget de février 1999 a attribué des fonds supplémentaires de 70 millions de dollars par année pendant cinq ans au Programme d'appui aux langues officielles, gérés par le ministère du Patrimoine canadien dont 5,5 millions seront affectés au partenariat interministériel avec les communautés de langue officielle, donnant ainsi suite à l'une des recommandations du rapport Savoie. Le budget annuel de ce programme s'élève maintenant à 293,5 millions de dollars, soit une augmentation de 32,7 p. 100. Ces fonds constituent un autre exemple de l'engagement ferme du gouvernement canadien à l'endroit de la dualité linguistique et de son appui au plein développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire.

Comité national de développement des ressources humaines de la francophonie canadienne

Ce comité paritaire, financé par Développement des ressources humaines Canada, est composé de neuf représentants de la communauté et de neuf représentants fédéraux. En plus du SCT, les représentants sont : Développement des ressources humaines Canada, ministère du Patrimoine canadien, Industrie Canada, Agriculture et Agroalimentaire Canada, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, Diversification de l'économie de l'Ouest Canada, Banque fédérale de développement et Agence de promotion économique du Canada atlantique. Les neuf sous-ministres de ces organismes, dont le secrétaire du Conseil du Trésor, signaient, le 20 mars 1998, un protocole d'entente avec les représentants de la partie communautaire de ce comité national.

Considéré comme un modèle de collaboration entre le gouvernement fédéral et les communautés de langue officielle en situation minoritaire, le Comité tente de répondre aux besoins spécifiques des communautés.

- Le SCT appuie les travaux du Comité. Au cours des trois prochaines années, Développement des ressources humaines Canada accordera en outre, dans le cadre des partenariats du marché du travail, 21 millions de dollars pour les projets des communautés de langue officielle en situation minoritaire touchant l'entrepreunariat jeunesse, l'économie du savoir, le tourisme et le développement rural. Ces fonds seront répartis dans des secteurs stratégiques axés notamment sur la jeunesse et l'économie du savoir.

CHAPITRE 3
LA SITUATION DANS LES INSTITUTIONS ASSUJETTIES À LA *LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES*

Compte tenu des responsabilités qui incombent au Conseil du Trésor, son président est tenu tous les ans de déposer au Parlement un rapport sur l'exécution du PLO dans les institutions assujetties à la *Loi sur les langues officielles*. Ce troisième chapitre du présent document brosse un tableau de la situation des langues officielles dans l'ensemble des institutions visées par le mandat du Conseil du Trésor pour ce qui est des trois principales composantes du Programme (service au public, langue de travail et participation équitable), ainsi que des mesures d'appui et de gestion du PLO.

La *Loi sur les langues officielles* de 1988 s'applique aux quelque 170 institutions imputables au premier chef de son application dans les activités de leur ressort : les ministères, les organismes, les sociétés d'État et leurs filiales en propriété exclusive constituées en vertu d'une loi fédérale ainsi que les institutions parlementaires, les cours fédérales, les offices, les commissions ou conseils et tout autre organisme établi par une loi du Parlement ou un décret du gouverneur en conseil. Les institutions comprennent aussi certains organismes qui ont fait l'objet de privatisation ou de commercialisation et qui sont assujettis à la *Loi*, en tout ou en partie, par exemple, Air Canada et certains aéroports.

Il appartient à ces institutions de s'acquitter des obligations qui leur incombent selon la *Loi* auprès de leur propre personnel (403 973 employés, tableau 16) et, par l'entremise de ce dernier, auprès du public.

Les institutions assujetties fournissent leurs données au SCT sous la forme de bilans annuels. Ces documents portent notamment sur la capacité des bureaux et points de service devant offrir des services dans les deux langues officielles, les efforts déployés et les mesures prises pour créer et maintenir un milieu de travail propice, la présence des francophones et des anglophones au sein de l'effectif, de même que toute autre information permettant au SCT de rendre compte de l'exécution du Programme dans son ensemble.

Ces bilans simplifiés regroupent, en un seul envoi, les renseignements nécessaires au SCT pour s'acquitter des obligations qui lui incombent en vertu de la *Loi*. Le cadre proposé invite les institutions à rendre compte des résultats obtenus et des mesures en

place concernant les trois volets du Programme et son administration, plutôt qu'à dégager les lacunes observées et à formuler un plan d'action, assorti d'engagements.

Citons, à titre d'exemple, le suivi aux recommandations du rapport du Groupe de travail sur les transformations gouvernementales et les langues officielles. Les institutions auront, au cours du prochain exercice, à fournir des renseignements sur la façon dont les obligations en matière de langues officielles ont été prises en compte lors d'initiatives importantes survenues, le cas échéant.

Vue d'ensemble

Comme l'indiquent les commentaires figurant sous chacune des rubriques qui suivent, l'état de la mise en œuvre du Programme dans les institutions assujetties demeure satisfaisant dans son ensemble, et certains progrès sont à souligner. Des problèmes subsistent encore à certains endroits, par exemple, en matière d'offre active de services au public dans les deux langues officielles, de communications avec les employés, d'information du public et de bilinguisation des systèmes informatiques. Conscient de l'existence de ces difficultés, le SCT continue d'œuvrer à leur résolution avec les institutions concernées.

Le Programme a peu fluctué, tant au niveau du pourcentage des postes bilingues (tableaux 1 et 3) qu'à celui de la participation (tableaux 12 et 13) et du bassin d'employés bilingues (tableau 2). Non seulement le bassin d'employés bilingues au sein de la fonction publique s'est-il maintenu, mais la très grande majorité des employés bilingues (90,4 p. 100 d'entre eux) possédaient une maîtrise soit supérieure soit intermédiaire de leur seconde langue officielle.

Au 31 mars 1999, il y avait un excédent de 7,6 p. 100 d'employés bilingues par rapport au nombre de postes bilingues existants. Le bassin d'employés bilingues dans la fonction publique demeure donc relativement stable. Des titulaires de postes bilingues, dans une proportion de 10,2 p. 100, continuent de ne pas satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste (tableau 4). À cet égard, les institutions doivent prendre les mesures nécessaires pour s'acquitter de leurs obligations.

La situation dans les bureaux et points de service fédéraux tenus de servir le public dans la langue officielle de son choix s'est maintenue. Comme l'indiquent les données des tableaux sur les postes bilingues, un certain nombre de titulaires de postes bilingues continue cependant de ne pas satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste (tableaux 6 et 8).

En matière de langue de travail, les initiatives lancées par les institutions ainsi que l'utilité des outils mis au point par le SCT, à la disposition des ministères, organismes et sociétés d'État, ont porté fruit. Les statistiques montrent que la proportion de surveillants (EX et non EX) qui répondent au profil linguistique de leur poste bilingue se situe à 82,8 p. 100 (tableau 10). La nouvelle politique sur les exigences linguistiques pour les cadres de direction vient renforcer les autres instruments officiels créés afin de promouvoir un milieu propice à l'utilisation des deux langues officielles.

Au 31 mars 1999, le taux de participation des fonctionnaires fédéraux d'expression française se situe à 30,2 p. 100 (tableaux 12 et13). Au Québec, le nombre de fonctionnaires anglophones représente 6,4 p. 100 du nombre de fonctionnaires fédéraux (5,3 p. 100 en 1998). Il s'agit d'une amélioration, mais qui n'a pas encore atteint une proportion qui se rapproche d'une manière plus raisonnable de la présence des anglophones au sein de la population de cette province.

Dans l'ensemble des autres institutions fédérales dont le Conseil du Trésor ne représente pas l'employeur au Québec (sauf la RCN), le taux de participation est de 13,0 p. 100 (tableau 14).

Service au public

La *Loi* spécifie les obligations linguistiques des institutions assujetties en ce qui concerne leur siège ou administration centrale, ainsi que leurs bureaux et points de service dans la RCN.

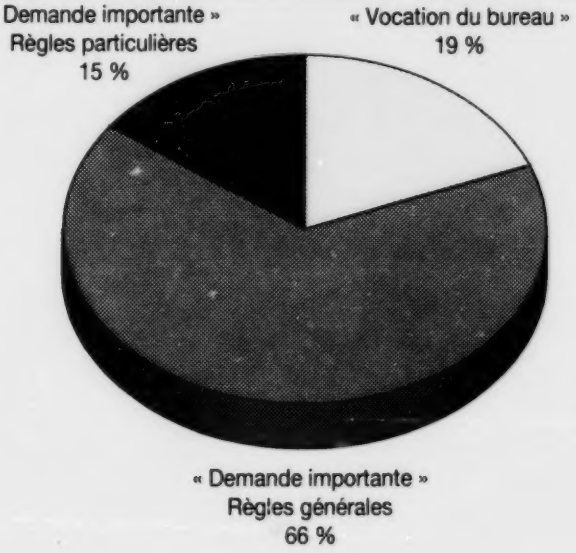
Pour sa part, le *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation de services* précise dans le détail les circonstances dans lesquelles les institutions et leurs bureaux sont tenus d'offrir leurs services au public dans les deux langues officielles ailleurs au Canada ainsi qu'à l'étranger.

Cette obligation des bureaux et points de service en vertu du *Règlement* tient au fait que l'emploi de l'une ou l'autre langue officielle fait l'objet d'une demande importante, ou encore, elle tient à la vocation du bureau ou point de service.

Le graphique 1 montre la répartition en pourcentage des bureaux fédéraux tenus d'offrir leurs services dans les deux langues officielles, selon le type de règles applicables.

Graphique 1

Répartition[1] des bureaux et points de service bilingues au Canada selon le type de dispositions réglementaires applicables, au 31 mars 1999

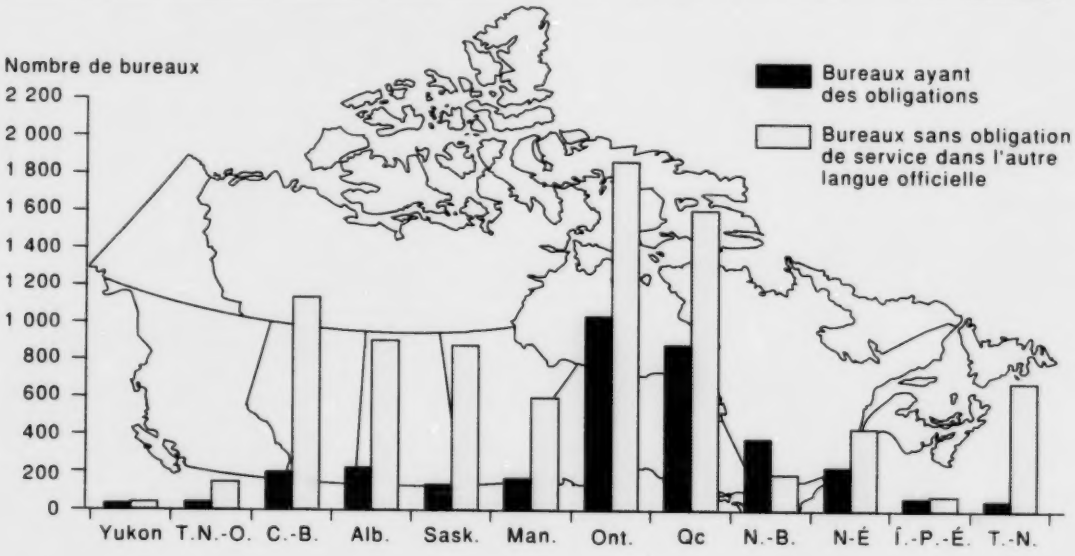


[1] En proportion de l'ensemble des bureaux bilingues au Canada selon le *Règlement sur les langues officielles*

Le graphique 2 illustre la répartition des bureaux et points de service dans les provinces et territoires, ainsi que le nombre d'entre eux tenus de fournir leurs services dans les deux langues officielles. Au 31 mars 1999, 28,6 p. 100 des 12 044 bureaux et points de service au Canada avaient l'obligation d'offrir au public des services bilingues.

Graphique 2

Répartition des bureaux et points de service au Canada



Progrès enregistrés

Les progrès enregistrés jusqu'ici en matière de service au public, notamment dans les bureaux désignés qui offrent un service au téléphone, se reflètent aussi dans l'amélioration de la capacité des institutions à offrir leurs services au public dans les deux langues officielles.

Les résultats des constats régionaux effectués au Québec et en Ontario au cours de l'année visée de même que ceux de la deuxième étude consécutive de *Réalités canadiennes* sont encourageants. Cette étude sur la disponibilité des services dans les deux langues officielles au téléphone a été réalisée dans l'ensemble du pays, y compris la Société canadienne des postes.

Le SCT voulait s'assurer, dans le cadre de ses responsabilités aux termes de la Partie VIII de la *Loi*, de la disponibilité du service en anglais à la population anglophone du Québec et de celle du service en français à l'intention des francophones ailleurs au pays.

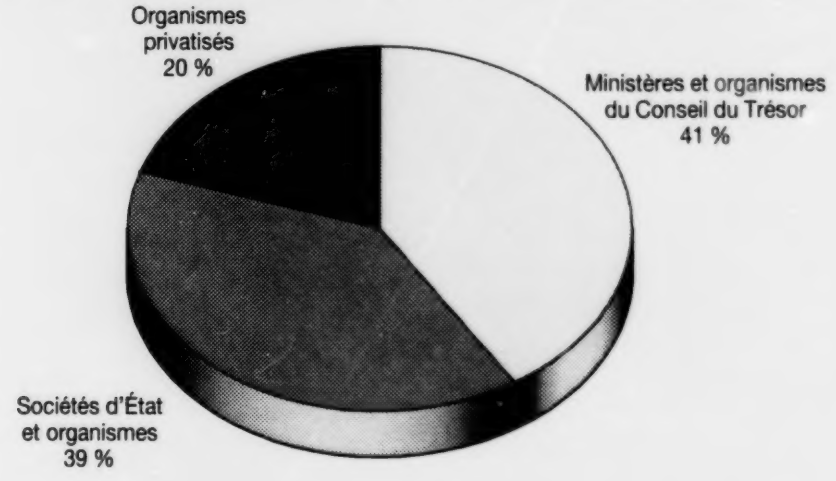
Près de vingt-six pour cent (25,7 p. 100) des postes bilingues affectés au service au public requièrent une maîtrise supérieure de l'autre langue officielle (tableau 7). En fait, la quasi-totalité des postes bilingues affectés au service au public (97,2 p. 100) requièrent une maîtrise supérieure ou intermédiaire de la langue seconde.

Pour ce qui est des sociétés d'État et autres organismes privatisés assujettis à la *Loi*, la capacité ne se mesure pas nécessairement au nombre de postes bilingues. Règle générale, ces organismes n'ont pas adopté un système fondé sur la notion de postes. C'est pourquoi le SCT mesure, dans leur cas, la capacité par rapport au nombre de personnes bilingues en place à un point de service donné.

Le graphique 3 présente l'ensemble des institutions assujetties à la *Loi* pour lesquelles le Conseil du Trésor a la responsabilité de s'assurer qu'elles s'acquittent de leurs obligations respectives en matière de langues officielles.

Graphique 3

Institutions assujetties à la *Loi*



Deuxième étude sur la disponibilité des services en anglais et en français au téléphone auprès des bureaux désignés

Pour une deuxième année consécutive, le SCT a commandité une étude téléphonique dans l'ensemble des bureaux fédéraux ayant l'obligation de servir le public dans les deux langues officielles. L'étude visait à déterminer la disponibilité des services en français et en anglais lors de communications téléphoniques avec le public.

Les résultats de la première étude, effectuée l'année précédente, indiquaient que les services étaient généralement disponibles dans la langue officielle de la communauté linguistique en situation minoritaire. Les résultats de 1999 indiquent une légère amélioration.

Pour effectuer cette étude, le SCT a retenu les services de la même firme que l'année précédente. Elle a été réalisée en mars 1999, soit à la même période que l'exercice précédent, avec une méthodologie identique, les mêmes scénarios et les mêmes critères.

L'étude s'est déroulée dans les dix provinces, les deux territoires et dans la RCN. Le SCT a identifié 2 364 bureaux bilingues d'institutions inscrits dans le répertoire Burolis, au 31 décembre 1998. Le SCT a, en 1999, ajouté la Société canadienne des postes où l'étude téléphonique a été faite auprès des bureaux qui ont l'obligation de dispenser leurs services dans les deux langues officielles.

Les appels au téléphone ont abouti à un service dans la langue du client dans une proportion de 93,0 p. 100 comparativement à 89,0 p. 100 l'année précédente. Toutes les provinces, ainsi que la RCN, ont présenté une amélioration. Au Nouveau-Brunswick et dans la RCN, les services ont été donnés dans une proportion de 100 p. 100.

L'offre active de service du préposé au téléphone, dans les deux langues officielles, constitue à nouveau l'élément le plus faible du service; il y a eu, cependant, une légère amélioration, passant de 68,8 p. 100 à 69,4 p. 100.

D'autres éléments du service, tels que la qualité de la langue des préposés (bonne ou très bonne dans 88,0 p. 100 des cas) et la courtoisie (98,0 p. 100 des intervenants jugés polis ou très polis), ont aussi été jugés favorablement.

Les institutions comptant des bureaux avec des lacunes doivent rendre compte de l'état de leurs interventions dans leur bilan annuel au SCT. Les premiers dirigeants doivent s'engager à mettre en place, sur une période raisonnable, les mesures qui s'imposent pour redresser la situation dans leurs bureaux et à renouveler leur engagement vis-à-vis de la prestation du service au public canadien dans les deux langues officielles.

Constats régionaux

Plus de 400 visites régionales ont été menées par les agents du SCT, entre septembre 1996 et décembre 1998, dans neuf provinces et deux territoires. De ces 400 constats, au moins 105 ont été effectués dans l'année visée, dont 35 à Toronto et 70 au Québec, soit à Montréal, à Québec, à Trois-Rivières et à Shawinigan.

Les gestionnaires ont fait état, sur place, de la façon dont ils s'acquittent de la prestation des services au public (au comptoir, au téléphone et à l'accueil). Cela comprend la disponibilité des publications en français et en anglais et l'affichage dans les aires publiques des bureaux visités. Dans le cas où il y avait écart, les agents du SCT ont fourni les conseils d'usage, de manière à ce que le service au public soit offert en conformité avec la *Loi*.

Dans l'ensemble, les rapports faisaient état de certaines lacunes, par exemple, l'insuffisance et la méconnaissance du concept d'offre active des services et de services de qualité comparable dans les deux langues officielles, le niveau inégal de la prestation des services d'un bureau et d'une institution à l'autre, l'absence de responsabilisation des gestionnaires de première ligne et la non-intégration des langues officielles aux activités courantes.

Une autre série de constats sera réalisée en tenant compte, entre autres, des résultats de cette dernière étude sur la disponibilité des services au public en français et en anglais.

Innovation en matière de service

En décembre 1998, les ministres du Conseil du Trésor ont autorisé l'élaboration de l'Initiative Service Canada afin de donner aux citoyens et aux citoyennes l'accès à des services fédéraux efficaces et intégrés sous forme de guichet unique. Cette initiative vise à établir une structure de gestion horizontale dont le but est d'offrir des services mieux axés sur les besoins des citoyens et des citoyennes plutôt que sur ceux de l'appareil gouvernemental. Le Groupe de travail sur les transformations gouvernementales et les langues officielles a d'ailleurs recommandé au gouvernement d'explorer, par le truchement de projets pilotes, la possibilité d'établir des partenariats avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire pour la prestation de certains services.

Au sein des divers ministères et organismes fédéraux, et au SCT notamment, divers moyens de mieux rejoindre les Canadiens et les Canadiennes en tant que citoyens et bénéficiaires de services, sont en cours d'exploration, notamment le guichet unique et les partenariats. Ainsi, certains partenariats avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire pourraient améliorer la qualité du service tout en contribuant à leur développement.

Le Manitoba offre un milieu particulièrement fertile à l'innovation en matière de service aux communautés de langue officielle en situation minoritaire. Le rapport sur les services en français au sein du gouvernement du Manitoba préparé par le juge Richard Chartier, *Avant toute chose, le bon sens*, est paru en mai 1998. Ce rapport met de l'avant la notion de centres de services communautaires qui, au Manitoba, serviraient de guichet unique pour assurer, à l'échelle de la province, la prestation de services en français. Dans le cadre de l'Initiative Service Canada, une expérimentation de regroupement sera faite des services aux francophones du Manitoba dans deux centres différents, un en milieu rural et un en milieu urbain.

Au cours des prochaines années, la fonction publique du Canada continuera de moderniser ses mécanismes de prestation des services, de mieux répondre aux besoins des Canadiens et des Canadiennes et de rendre plus accessibles les services gouvernementaux.

Des progrès considérables ont été accomplis, mais il reste beaucoup à faire. Il conviendra de poursuivre les efforts pour projeter une image unifiée, ce qui devra se traduire par une infrastructure commune et, pour le gouvernement, par des moyens de service axés sur les besoins des citoyens et des citoyennes. Les communautés de langue officielle en situation minoritaire ont été invitées à imaginer et à explorer des formules novatrices concernant l'accès aux services du gouvernement fédéral, dans la langue de leur choix.

Mentions d'honneur en matière de service au public

Revenu Canada : Beverley Leloche-Skanes

M^me^ Beverley Leloche-Skanes, coordonnatrice des langues officielles du Centre d'impôt de Revenu Canada, de St. John's (Terre-Neuve), comprend bien ce que signifie offrir des services au public dans les deux langues officielles.

Afin d'offrir le meilleur service possible aux francophones de Terre-Neuve et du Labrador, M^me^ Beverley Leloche-Skanes s'est engagée dans des initiatives visant à établir les meilleures relations possibles avec la collectivité. Elle s'est assurée que ces initiatives sont bien appuyées par la direction de Revenu Canada.

Depuis septembre 1998, des employés bilingues travaillent à titre de bénévole dans les bureaux de l'Association francophone de St. John's.

Cette initiative fait suite aux efforts que M^me^ Beverley Leloche-Skanes a déployés pour trouver des moyens de rendre les cours hebdomadaires de maintien du français plus intéressants et stimulants pour les employés bilingues qui ont peu l'occasion de travailler dans un milieu unilingue français à St. John's. Grâce à son dévouement, M^me^ Beverley Leloche-Skanes a grandement contribué à accroître la capacité de son ministère, et ce faisant de la fonction publique fédérale, d'offrir des services aux collectivités de langue minoritaire de Terre-Neuve et du Labrador.

Développement des ressources humaines Canada

M^me^ Gisèle Law et son équipe du Centre des ressources humaines de Saint-Boniface, est aussi coordonnatrice des langues officielles de la région du Manitoba pour Développement des ressources humaines Canada.

Il y a quatre centres des ressources humaines à Winnipeg. Celui de Saint-Boniface est le seul à offrir la gamme complète de services généralement offerts par les centres des ressources humaines, dans les deux langues officielles, grâce à son excellente capacité bilingue.

Étant l'un des quatorze établissements participant au projet « Poursuite du futur », le centre de Saint-Boniface est responsable de la prestation et de la coordination des programmes et services pour l'ensemble des francophones du Manitoba. À l'occasion, il prête main-forte aux bureaux isolés situés dans les régions rurales de la province.

Le Centre des ressources humaines de Saint-Boniface témoigne tous les jours de son engagement envers la communauté francophone. Il s'est démarqué au cours de l'inondation de 1997. Parmi les victimes qui ont eu besoin de ses services, on retrouve de nombreux employeurs, des travailleurs, des personnes âgées et des agriculteurs provenant des municipalités francophones du Manitoba, qui, bien entendu, avaient besoin de services en français.

Le 27 avril 1997, l'équipe de Saint-Boniface ouvrait un bureau temporaire au Centre d'évacuation de Saint-Vital. Pendant les 23 jours de la crise, un personnel bilingue était en mesure de répondre sur place aux questions des victimes quant à la gamme de services normalement offerts par Développement des ressources humaines Canada.

M^me^ Law a veillé à ce que le personnel du bureau d'urgence soit bilingue. Le personnel a aussi offert son appui linguistique à d'autres organismes en place, y compris à des organismes provinciaux et municipaux. De plus, plusieurs demandes de médias francophones ont été traitées sur les lieux par les gestionnaires de Développement des ressources humaines Canada.

Le Centre de Saint-Boniface a par ailleurs négocié un contrat avec le Conseil du développement économique des municipalités bilingues du Manitoba, qui a permis l'embauche de 136 jeunes bilingues pour nettoyer les dégâts de l'inondation. En outre, un marché de 2,5 millions de dollars a été conclu pour aider les entreprises touchées à se rétablir. La coordination et les services étaient alors disponibles dans les deux langues officielles.

Ministère du Patrimoine canadien/Parcs Canada : personnel du Parc national de Banff

Le Parc national de Banff se caractérise par la beauté imposante et intacte de ses montagnes. Il est un symbole vivant du Canada, où les deux langues officielles ont très bien été intégrées pour offrir des services en français et en anglais au public, aux visiteurs du Canada et aux personnes s'y rendant pour y trouver une source d'inspiration inépuisable.

Le personnel du Parc national de Banff du ministère du Patrimoine canadien/Parcs Canada en Alberta a reçu une *mention d'honneur des langues officielles du SCT* pour le service exceptionnel qu'il offre au public dans les deux langues officielles.

Dès que les visiteurs arrivent dans le parc, ils peuvent exercer leur droit et être servis dans la langue officielle de leur choix. Ils n'ont qu'à se placer dans la ligne des services bilingues signalée par le pictogramme English – Français. Ces affiches sont visibles partout dans les deux langues officielles. En s'approchant du kiosque de l'est, les visiteurs sont accueillis par un retentissant Good morning – Bonjour, plein d'entrain et accompagné d'un grand sourire.

Et le Good Morning – Bonjour est répété aux nombreux visiteurs (4,7 millions de visiteurs par année). Juste à côté du stand se dresse un immense panneau qui annonce la fréquence de la station radio du parc, 101,1 FM en anglais et 103,3 FM en français. Une foule de renseignements utiles sont aussi fournis aux visiteurs dans les deux langues officielles.

Lorsque les visiteurs se déplacent ailleurs dans le Parc national de Banff, ils remarquent qu'on leur offre les mêmes services de qualité dans les deux langues officielles. Que ce soit au centre des visiteurs de Banff, au lieu historique national Cave and Basin, au Musée du parc de Banff, aux sources thermales de Banff ou au centre des visiteurs du lac Louise, les visiteurs apercevront le pictogramme English – Français, qui leur indique qu'ils peuvent être servis dans la langue officielle de leur choix.

Chaque année, tout le personnel bilingue participe à un atelier d'immersion d'une semaine qui lui permet de maintenir et d'améliorer ses connaissances du français et qui récompense en outre le personnel du dévouement et de la fierté démontrés par rapport aux langues officielles du Canada.

Langue de travail

La *Loi* définit les obligations qui incombent en la matière aux institutions dans les régions désignées, à savoir :

- fournir aux employés les services à leur intention, notamment des services personnels et centraux, ainsi que des instruments de travail d'usage courant et généralisé dans les deux langues officielles;
- assurer la supervision des employés dans les deux langues officielles là où il est indiqué de le faire (y compris en ce qui a trait aux communications entre les régions et les administrations centrales), pour la création de milieux de travail propices à l'usage effectif des deux langues officielles;
- veiller à ce que la haute direction de l'institution soit en mesure de fonctionner dans les deux langues officielles.

Nouvelle politique sur les exigences linguistiques pour les cadres de direction – première année de mise en œuvre

Durant l'exercice précédent, le Conseil du Trésor a approuvé une nouvelle politique sur les exigences linguistiques pour les cadres de direction. Le leadership des cadres de direction, leur engagement et l'exemple qu'ils donnent en matière d'usage effectif des langues officielles sont primordiaux.

Cette politique exige qu'à partir du 1er mai 1998, tout poste au niveau de sous-ministre adjoint porte le profil linguistique CBC, peu importe la région où se trouve le poste. Quant aux autres postes du groupe de la direction dans la RCN et dans les régions désignées bilingues, la majorité de ces postes auront également le profil CBC avec cette différence que l'attribution du niveau CBC à ces postes doit se faire sur la base d'une série de critères. Les institutions pour lesquelles le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur sont tenues de respecter les grandes lignes de cette politique en l'adaptant à leurs circonstances.

La dotation des postes au niveau de sous-ministre adjoint doit se faire de manière impérative lorsque le concours est limité aux candidats à l'intérieur de la fonction publique, alors que les institutions auront le choix, au moment où elles ouvrent un concours, entre la dotation impérative ou non impérative lorsque les candidats en dehors de la fonction publique sont admis à ce concours.

Pour la dotation des autres postes du groupe de la direction, la dotation continue de se faire en conformité avec les critères visant la dotation impérative et non impérative qui se trouvent dans la politique du Conseil du Trésor sur la dotation des postes bilingues, laquelle offre une certaine marge de manœuvre dans le choix de la manière de dotation.

La politique sur les exigences linguistiques pour les cadres de direction précise également les circonstances dans lesquelles les titulaires qui doivent atteindre le niveau CBC bénéficieront d'une période de protection jusqu'au 31 mars 2001 dans leur propre poste. Passé ce délai, ces titulaires devront, eux aussi, atteindre ce niveau entre le 1er avril 2001 et le 31 mars 2003 en suivant la formation linguistique nécessaire. Les ministères et organismes sont donc encouragés à faire en sorte que, d'ici au 31 mars 2001, soient formés le plus grand nombre possible des titulaires visés afin d'éviter de se retrouver, après cette date, avec un nombre important de cadres ayant obligatoirement à suivre une formation linguistique. Il va sans dire que, durant cette période, les titulaires qui auront abandonné leur poste actuel avant de répondre aux exigences linguistiques et qui auront accepté une nomination à un autre poste bilingue du groupe de la direction devront se conformer aux exigences linguistiques du nouveau poste.

Les institutions doivent élaborer des plans d'action afin de s'assurer que leurs cadres de direction répondent aux exigences de la politique. Maintenant que la politique est en vigueur depuis bien plus d'un an, le SCT va se renseigner sur la bonne application, de la part des institutions, des critères qui exigent l'attribution du profil CBC aux postes du groupe de la direction. Il s'informera aussi des progrès réalisés en ce qui a trait à l'acquis, de la part des titulaires, du niveau de compétence linguistique visé. Les résultats de ces constats seront examinés dans un rapport annuel ultérieur.

Exigences linguistiques pour les surveillants

Il y a eu une diminution de la proportion des titulaires surveillants dans la fonction publique, y compris les postes du groupe de la direction qui satisfont aux exigences linguistiques de leur poste. Le taux est passé de 86,5 p. 100 à 82,8 p. 100 (tableau 10). Par ailleurs, des progrès ont été enregistrés dans le cas des niveaux de compétences linguistiques requis. Ainsi, la proportion des postes bilingues de surveillance requérant une maîtrise supérieure de la langue seconde a augmenté de 9,8 p. 100 et représente, au 31 mars 1999, 37,4 p. 100 de l'ensemble des postes bilingues de surveillance (tableau 11).

Enquête sur l'usage des langues officielles en milieu de travail dans les institutions fédérales du Nord de l'Ontario

L'enquête visait, entre autres, à déterminer si les employés avaient été informés de leurs droits en matière de langue de travail, si leur milieu de travail était propice à l'usage effectif des deux langues officielles et si, dans cette région, les institutions assujetties s'acquittaient de leurs obligations.

Les données globales indiquent que, dans l'ensemble, 90,0 p. 100 des répondants sont satisfaits de la possibilité de travailler dans la langue officielle de leur choix et sont d'avis que les institutions fédérales s'acquittent correctement de leurs obligations. Il s'agissait d'un sondage mené auprès de 636 anglophones et d'un recensement effectué auprès de 662 francophones.

Plus de 70,0 p. 100 ont répondu au questionnaire. Le SCT a invité les institutions qui ont des employés qui travaillent dans le Nord de l'Ontario à prendre connaissance des résultats de ce sondage à la lumière de leur mode de fonctionnement et à mettre en place les correctifs appropriés.

Un sondage du même genre avait été réalisé au cours de l'exercice précédent auprès des institutions assujetties au Nouveau-Brunswick.

Sondage sur l'usage des langues officielles au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

À l'automne 1998, un questionnaire sur l'usage des langues officielles au SCT a été envoyé à 250 employés de cet organisme. L'enquête révèle que, en matière de langue de travail, il y a des défis à relever dans les communications entre les surveillants et les employés, notamment lors de réunions. Les résultats indiquent aussi qu'il faut apporter des améliorations en ce qui a trait aux niveaux des exigences linguistiques des postes du groupe de la direction. La formation des cadres devrait permettre, à court et à moyen termes, d'améliorer la situation.

Mentions d'honneur en matière de langue de travail

Équipe de Statistique Canada : Mike Sheridan, Lisette Perreault et Réjean Lachapelle

Au cours des dernières années, Statistique Canada a déployé des efforts importants, entre autres, en matière de langue de travail, tout en appuyant l'application de l'article 41 de la *Loi*. Les réalisations remarquables de Statistique Canada sont en grande partie attribuables à l'initiative, au leadership de trois gestionnaires, appuyés par un comité dévoué et par l'ensemble du personnel de la Division des langues officielles et de la traduction.

Mike Sheridan, directeur général de la Direction des enquêtes sur le travail, a présidé durant quatre ans le Comité des langues officielles, l'un des comités de gestion qui orientent les programmes des ressources humaines et d'autres programmes administratifs et opérationnels à Statistique Canada. M. Sheridan et son comité se sont attardés à la question de la langue de travail en consultant directement des groupes d'employés et en accordant une attention spéciale aux points névralgiques signalés dans les sondages menés auprès des employés. L'excellente réputation de M. Sheridan comme gestionnaire a permis de faire adopter diverses initiatives qui ont eu des effets importants sur la langue de travail et la visibilité du PLO au sein de l'organisme.

Lisette Perreault dirige la Division des langues officielles et de la traduction. Elle et son équipe ont donné un appui significatif au Comité des langues officielles. M^me^ Perreault a démontré ses compétences supérieures de gestionnaire en animant la communauté des cadres intermédiaires et supérieurs, en lui offrant notamment un programme de formation linguistique dynamique et motivant, programme qui a su répondre à la fois aux besoins personnels et opérationnels. Ce programme a eu des résultats remarquables sur la langue de travail.

Réjean Lachapelle dirige la Division de la démographie. En qualité de membre du Comité des langues officielles, il a accepté le défi de coordonner l'application de l'article 41 de la *Loi*. M. Lachapelle a permis d'établir des liens entre l'analyse des statistiques et les besoins des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Sa démarche novatrice en matière de données linguistiques a culminé lors d'un symposium tenu à Ottawa en 1998 intitulé *Données linguistiques sur les minorités de langue officielle*. Cet événement a d'ailleurs permis de jeter les bases d'un partenariat en recherche analytique pour répondre aux intérêts des communautés.

Société pour l'expansion des exportations : John Hutchison

M. John Hutchison, vice-président, petites et moyennes entreprises de la Société pour l'expansion des exportations, favorise activement un milieu de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles. Il agit en outre comme mentor de l'Équipe des exportateurs en essor qu'il a formée en 1995. Il est bon de noter qu'en raison du leadership exercé par M. Hutchison, toute l'équipe fait preuve de souplesse lorsqu'il s'agit de s'exprimer dans les deux langues officielles, ce qui permet aux membres qui suivent des cours de langue de mettre en pratique ce qu'ils apprennent.

Pratique exemplaire

Postes Canada

Postes Canada a publié un guide pratique indiquant des moyens pour réussir à créer un milieu de travail propice à l'usage du français et de l'anglais.

Depuis la distribution de cette brochure, Postes Canada a noté un niveau de sensibilisation plus élevé à la langue de travail chez les superviseurs et les employés.

Participation équitable

Aux termes de la *Loi*, le gouvernement fédéral s'engage à veiller à ce que les Canadiens et les Canadiennes d'expression française et d'expression anglaise aient des chances égales d'emploi et d'avancement au sein des institutions assujetties et à ce que les effectifs de celles-ci tendent à refléter la présence des deux collectivités de langue officielle au pays, compte tenu du mandat et du public de ces institutions, ainsi que de l'emplacement de leurs bureaux.

Comme l'indique le tableau 12, la participation des francophones et des anglophones au sein de la fonction publique fédérale, par rapport à l'exercice précédent, a peu fluctué. Elle tient généralement compte de la présence au Canada des deux groupes linguistiques.

Dans la Gendarmerie royale du Canada, les institutions et les organismes dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur, le taux de participation des francophones et des anglophones s'établit à 24,5 et à 70,2 p. 100 respectivement, 5,3 p. 100 étant « inconnus » (tableaux 14 et 15).

Dans l'ensemble des organismes assujettis, on constate une stabilité relative des taux de participation des francophones et des anglophones à 27,1 et à 70,0 p. 100 respectivement, 2,9 p. 100 étant « inconnus ». Ceux-ci continuent généralement de refléter la présence au Canada des deux collectivités de langue officielle (tableau 16).

Mention d'honneur en matière de participation équitable

Défense nationale : brigadier général K. C. Hague, Commandant du Collège militaire royal du Canada

Le collège militaire, sous le commandement du brigadier général Ken Hague, a pour fonction de former les élèves-officiers ainsi que les officiers et de les préparer à une carrière fructueuse dans les Forces canadiennes. Son objectif est de maintenir un ratio élèves-officiers d'environ 70 p. 100 anglophones et 30 p. 100 francophones.

Depuis 1995, quelque 900 élèves-officiers, 650 anglophones et 250 francophones, représentatifs des deux communautés linguistiques canadiennes, font partie du corps étudiant. Tous les cours menant à un premier diplôme universitaire sont offerts dans les deux langues officielles, au choix des étudiants.

Afin de promouvoir le bilinguisme institutionnel au collège, un certain nombre d'initiatives ont été mises en œuvre par le brigadier général Hague. Notons la création de deux comités internes des langues officielles, un pour le personnel et un autre pour les élèves-officiers. De plus, nous pouvons citer la mise en œuvre d'un plan pour assurer un milieu propice à l'usage des deux langues officielles.

Parmi les éléments de ce plan : l'instauration d'un régime de périodes anglaises et françaises. Ainsi, le collège a créé des périodes durant lesquelles les élèves et les membres du personnel doivent, en dehors des classes, communiquer dans la langue de la quinzaine, soit en français du 1er au 15 de chaque mois et en anglais le reste du mois. Cette mesure contribue au maintien du bilinguisme de tous les élèves-officiers à la fin de leurs études.

Le collège met aussi à la disposition du personnel et des élèves les ressources dont ils ont besoin pour travailler ou étudier dans la langue officielle de leur choix. Les services centraux et personnels, les finances, les soins médicaux et la sécurité sont disponibles dans les deux langues officielles. Les réunions du personnel sont bilingues, et les participants sont encouragés à communiquer dans la langue officielle de leur choix.

Grâce à ces mesures proactives, la promotion de 1997, composée de 346 jeunes officiers bilingues, 231 anglophones et 115 francophones, servent aujourd'hui le pays dans les deux langues officielles et représentent le caractère bilingue du Canada, lors de missions à l'étranger. Par son leadership, le brigadier général Hague a su inspirer le Collège militaire royal du Canada à travailler activement à devenir une institution nationale véritablement bilingue, représentative de la population canadienne qu'il dessert.

Pratiques exemplaires

Le Service canadien du renseignement de sécurité – une institution qui se distingue en matière de langues officielles

Le Service canadien du renseignement de sécurité a le vent dans les voiles depuis les deux dernières années. Il est devenu, en quelque sorte, un modèle pour sa détermination à créer un environnement propice à l'usage des deux langues officielles.

Au niveau du service au public, il faut souligner que le Service est la seule institution fédérale qui, deux fois de suite dans un intervalle de douze mois, a obtenu le pourcentage maximal pour la qualité de son service au public, lors d'une étude indépendante réalisée par la firme *Réalités canadiennes* pour le compte du SCT.

Quant à la langue de travail, le Service s'est forgé, avec l'appui de ses dirigeants, un cadre pour la relève qui devrait le mener vers un développement linguistique durable. L'engagement de la haute direction est notable dans le domaine de la formation linguistique et dans celui de la rotation annuelle de ses cadres intermédiaires.

Ces deux initiatives méritent d'être mises en exergue. La première vise à reconnaître, lors du processus normal d'évaluation, ceux et celles qui démontrent les aptitudes et la détermination à devenir cadres et, dans ce processus, à les encourager à suivre une formation linguistique pour atteindre le niveau CBC, soit la nouvelle norme pour tous les cadres de direction. La seconde initiative est en quelque sorte un complément de la première. Ceux et celles, reconnus dans le cercle de *La Relève*, se voient faciliter la tâche dans leurs ambitions d'acquérir les connaissances professionnelles requises pour devenir cadres grâce à des affectations dans des régions et dans des milieux susceptibles de les aider à parfaire leurs habiletés dans leur deuxième langue officielle.

Ces initiatives du Service visent non seulement à améliorer le quotidien du milieu de travail, mais aussi à léguer aux générations futures une institution en bonne santé linguistique et capable de servir avec compétence tous les Canadiens et toutes les Canadiennes.

Échange avec le port de Sept-Îles

Depuis six ans, l'Administration portuaire de Vancouver a un programme spécial d'échange de Canadiens et Canadiennes d'expression française et d'expression anglaise entre l'Administration et le port de Sept-Îles du Québec. Chaque année, quatre élèves, deux du Québec et deux de la Colombie-Britannique, travaillent dans les deux administrations portuaires au cours de l'été. Le programme a été bien accueilli et a attiré l'attention des médias anglais et français. En 1998, le programme a connu une expansion. En plus de l'échange habituel d'élèves visant une expérience de travail dans chaque administration portuaire, une classe entière d'élèves de 16 à 17 ans de Sept-Îles est venue à Vancouver pour une visite. Les visiteurs ont logé chez des élèves d'écoles locales. L'Administration se propose de recommencer cette expérience au cours de l'exercice 1999-2000.

Conclusion

Au cours de l'exercice 1998-1999, les institutions assujetties à la *Loi* ont été témoins d'une période de transition, marquée par plusieurs défis pour les ministères et organismes en ce qui a trait aux langues officielles. Le SCT, qui concrétise les grands principes en matière de langues officielles, a continué d'assumer son rôle de leader en élaborant et en prenant diverses mesures pour assurer le succès du PLO.

Les grands changements apportés à l'appareil gouvernemental durant la présente décennie ont suscité bien des interrogations sur le respect des droits linguistiques au Canada. Au cours des cinq dernières années, les Canadiens et les Canadiennes ont soutenu l'entreprise de réduction du déficit et de l'assainissement des finances publiques.

La réduction de la taille de l'appareil gouvernemental n'a cependant pas eu d'effets négatifs directs sur les services dans les deux langues officielles du gouvernement.

La proportion de postes bilingues s'est accrue légèrement et se situe à 32,7 p. 100 (tableau 1), pendant que l'effectif dans la fonction publique accusait une baisse de quelque 0,5 p. 100. Malgré les réductions budgétaires, le gouvernement a conservé une proportion de surveillants bilingues qui satisfont aux exigences linguistiques de leur poste à 82,8 p. 100 (tableau 10).

Les vérifications de la disponibilité des services au public en français et en anglais dans l'ensemble du pays sont encourageantes. Elles confirment que nos bureaux tenus d'offrir un service dans les deux langues officielles s'acquittent généralement bien de leur obligation.

Le président du Conseil du Trésor a mis sur pied un groupe de travail chargé d'analyser l'effet des transformations gouvernementales sur les langues officielles. Le groupe de travail a rendu public son rapport en janvier 1999. Le président du Conseil du Trésor a donné un accueil favorable aux recommandations. Un comité interministériel s'emploie à donner suite aux recommandations.

Une amélioration du rendement dans les deux langues officielles de la part des cadres de direction, au niveau de l'expression verbale surtout, est à prévoir au cours de la deuxième année de mise en œuvre d'une politique plus contraignante sur les exigences linguistiques.

En général, les taux actuels de participation des anglophones et des francophones dans la fonction publique fédérale sont équitables.

Le SCT continuera de veiller, au cours de la troisième année de mise en œuvre du protocole d'entente avec le ministère du Patrimoine canadien, à la concrétisation de l'engagement du gouvernement à l'égard de l'article 41 de la *Loi*, Partie VII.

Il faudra continuer de s'assurer que les exigences linguistiques sont bien intégrées aux systèmes et activités informatiques du gouvernement canadien. Il faudra également faire en sorte que les employés des institutions assujetties puissent travailler dans la langue officielle de leur choix.

Le trentième anniversaire de la première *Loi* (1969-1999) et le dixième anniversaire de la *Loi* actuelle (1988-1998), soulignés brillamment lors du *Symposium national sur les langues officielles du Canada*, appellent à la réflexion pour laquelle la dualité linguistique représente un des aspects les plus importants.

L'exercice 1999-2000 s'annonce tout aussi fertile que le précédent, tant pour les activités que pour les initiatives prévues. La vérification et la surveillance continueront d'être une priorité.

Le renforcement du réseau des champions des langues officielles dans les ministères contribuera sans doute à donner un coup de barre à la mise en œuvre du Programme. Le SCT s'est donné un certain nombre de priorités, entre autres, la démonstration d'un leadership efficace et des mesures visibles de la part des institutions assujetties.

Il faut continuer à conjuguer un ensemble d'efforts auprès des institutions en vue d'enraciner dans leur culture d'entreprise, et finalement dans la culture d'entreprise générale de l'appareil administratif fédéral, la valeur du service au public dans les deux langues officielles.

L'existence au Canada du bilinguisme institutionnel et de deux communautés de langue officielle en situation minoritaire demeurera toujours au cœur même de son identité. À cet égard, l'engagement du gouvernement canadien illustre l'attitude qui caractérise les rapports entre francophones et anglophones et fait du Canada, comme pays, une source d'inspiration. La démarche canadienne prépare bien le pays aux défis de la mondialisation.

En appliquant la notion de bilinguisme institutionnel et en encourageant la coopération, le gouvernement canadien permet aux Canadiens et aux Canadiennes de profiter des avantages de la mondialisation tout en restant sensibles aux besoins de leurs concitoyens.

À l'aube du nouveau millénaire, l'expérience linguistique canadienne s'inspire d'un humanisme fondé sur l'ouverture. Le respect de l'identité linguistique sert la cause de la démocratie et resserre aussi les liens de notre pays. En agissant comme catalyseur de cette vision en matière de langues officielles, le Canada entre avec confiance dans le XXI^{e} siècle.

ANNEXE STATISTIQUE

On trouvera dans la présente annexe une série de 18 tableaux qui fournissent une appréciation quantitative de la situation dans les institutions fédérales, le tout étant compilé dans des cadres et sous des rubriques pertinentes.

Des notes et des définitions figurent à la fin de la présente section afin de faciliter l'interprétation des différents tableaux.

Liste des tableaux

Fonction publique

1. Exigences linguistiques des postes
2. Postes bilingues et bassin d'employés bilingues
3. Exigences linguistiques des postes, par région
4. Postes bilingues : situation linguistique des titulaires
5. Postes bilingues : niveaux requis en langue seconde
6. Service au public : postes bilingues, situation linguistique des titulaires
7. Service au public : postes bilingues, niveaux requis en langue seconde
8. Services internes : postes bilingues, situation linguistique des titulaires
9. Services internes : postes bilingues, niveaux requis en langue seconde
10. Surveillance : postes bilingues, situation linguistique des titulaires
11. Surveillance : postes bilingues, niveaux requis en langue seconde
12. Participation par région des francophones et des anglophones
13. Participation par catégorie professionnelle des francophones et des anglophones

Sociétés d'État, Forces armées régulières, autres organismes dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur, GRC et organismes privés assujettis à la *Loi sur les langues officielles*

14. Participation par région : GRC et institutions et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur
15. Participation par catégorie professionnelle ou par catégorie équivalente : GRC et institutions et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur
16. Participation des francophones et des anglophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles*

Coûts du programme

17. Évolution des coûts du Programme des langues officielles à l'intérieur des institutions fédérales
18. Coûts du Programme des langues officielles à l'intérieur des institutions fédérales par fonction

Sources des données

Les données figurant dans la majeure partie des tableaux présentés en annexe proviennent du Système d'information sur les postes et la classification (SIPC) alimenté par les institutions fédérales dont le Conseil du Trésor est l'employeur, c'est-à-dire les ministères et les organismes énumérés à la partie 1 de l'annexe 1 de la *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique* (LRTFP).

Les données des institutions pour lesquelles le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur proviennent du Système d'information sur les langues officielles (SILO II).

De façon générale, l'année de référence des données présentées dans les tableaux statistiques correspond à l'année financière du gouvernement qui couvre la période du 1er avril d'une année civile au 31 mars de l'année civile suivante. Le cas échéant, les notes accompagnant chaque tableau fournissent des précisions sur les sources, les dates, etc.

Interprétation et validité des données

Les données historiques ne sont pas nécessairement comparables entre elles en raison des modifications qui y ont été apportées au cours des années, par exemple, pour tenir compte de la création, de la transformation ou de la dissolution de certains ministères et organismes ou de la modification des tests d'évaluation des compétences linguistiques utilisés par la Commission de la fonction publique du Canada. Par ailleurs, des changements ont été apportés à diverses reprises à la sélection de la population et aux sources des données. Enfin, certains regroupements de données ont été effectués afin de mieux refléter l'existence de deux populations distinctes : celle pour laquelle le Conseil du Trésor est l'employeur et celle pour laquelle il ne l'est pas.

Notes et définitions techniques

Les données sur la fonction publique comprennent une colonne « Dossier incomplet » qui regroupe les dossiers pour lesquels certaines données sont manquantes.

Tableaux

Tableau 1

Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique

Dans la fonction publique fédérale, les postes sont désignés bilingues ou unilingues, selon leurs exigences particulières et les catégories suivantes :

- ***anglais essentiel :*** poste dont toutes les fonctions peuvent être exercées en anglais;
- ***français essentiel :*** poste dont toutes les fonctions peuvent être exercées en français;
- ***anglais ou français essentiel (poste réversible) :*** poste dont toutes les fonctions peuvent être exercées en anglais ou en français indifféremment;
- ***bilingue :*** poste dont l'ensemble ou une partie des fonctions doivent être exercées en français et en anglais.

Par « poste », il faut entendre les postes dotés à durée indéterminée ou à durée déterminée de trois mois ou plus selon les données disponibles au 31 mars 1999.

Tabeau 2

Postes bilingues et bassin d'employés bilingues dans la fonction publique

La détermination des profils linguistiques des postes et l'évaluation linguistique des employés fédéraux s'effectuent selon trois niveaux de capacité :

- niveau A : capacité minimale;
- niveau B : capacité intermédiaire;
- niveau C : capacité supérieure.

L'évaluation porte sur les trois compétences suivantes : lecture, écriture et interaction orale (compréhension et expression). Les résultats illustrés dans ce tableau et ceux qui s'y rapportent, c'est-à-dire les tableaux 5, 7, 9 et 11, sont basés sur les résultats de tests en interaction orale.

Tableau 3

Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique par région

La rubrique unilingue constitue la somme des trois catégories anglais essentiel, français essentiel et anglais ou français essentiel.

Les postes occupés à l'étranger par rotation, qui relèvent pour la plupart du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, sont désignés en fonction de la catégorie français ou anglais essentiel, les exigences linguistiques de ces postes particuliers étant établies à partir de la compétence linguistique des titulaires plutôt qu'en fonction des exigences des postes.

Tableau 4

Postes bilingues – Situation linguistique des titulaires

Le tableau 4 de même que les tableaux 6, 8 et 10 portent sur la situation linguistique des titulaires de postes, laquelle comprend trois catégories :

1. Satisfont aux exigences linguistiques du poste qu'ils occupent.
2. Sont exemptés de satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste. Dans certaines circonstances, la politique gouvernementale permet à un employé de :
   - poser sa candidature à un poste bilingue doté de façon non impérative sans s'engager à satisfaire aux exigences linguistiques du poste. Il s'agit en général de personnes ayant de longs états de service, d'employés qu'un handicap empêche d'apprendre une langue seconde, ou encore d'employés touchés par une réorganisation ou une priorité statutaire;
   - continuer à occuper un poste bilingue sans avoir à satisfaire aux nouvelles exigences linguistiques de ce poste. Cette situation s'applique aux titulaires de postes unilingues réidentifiés comme bilingues ou aux titulaires de postes bilingues dont les exigences linguistiques sont révisées à la hausse.
3. Doivent satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste aux termes du *Décret d'exclusion sur les langues officielles* découlant de la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*. Ce décret permet aux employés de bénéficier de deux ans pour acquérir les compétences linguistiques requises pour leur poste.

Tableau 5

Postes bilingues – Niveaux requis en langue seconde

Comme l'indiquent les notes du tableau 2, la désignation des postes bilingues se répartit en trois niveaux de maîtrise de la langue seconde.

La catégorie « autres » renvoie aux postes portant le code « P » ou ne comportant aucune exigence en interaction orale dans la langue seconde. Le code « P » s'applique aux compétences spécialisées dans l'une des langues officielles ou les deux, compétences qu'une formation linguistique ne permet pas d'acquérir. C'est le cas de la sténographie ou de la traduction.

Tableau 6

Service au public – Situation linguistique des titulaires

Alors que le tableau 4 s'applique à l'ensemble des postes de la fonction publique fédérale, le tableau 6 porte sur la situation linguistique des titulaires de postes où il est nécessaire de servir le public dans les deux langues officielles. Les trois catégories sont définies dans les notes du tableau 4.

Tableau 7

Service au public – Niveaux requis en langue seconde

Le tableau 7 indique les niveaux requis en langue seconde pour les postes bilingues où il est nécessaire de servir le public dans les deux langues officielles. La définition des niveaux de compétence linguistique figure dans les notes du tableau 2.

Tableau 8

Services internes – Situation linguistique des titulaires

Le tableau 8 décrit la situation linguistique des titulaires de postes bilingues dans le secteur des services internes, c'est-à-dire les postes dont les fonctions incluent la prestation dans les deux langues officielles de services personnels (par exemple, la paye) ou de services centraux (par exemple, les bibliothèques), dans la RCN et dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail selon la *Loi sur les langues officielles*. Les trois catégories sont définies dans les notes du tableau 4.

Tableau 9

Services internes – Niveaux requis en langue seconde

Le tableau 9 indique les niveaux requis en langue seconde pour les postes bilingues dans le secteur des services internes. Voir à ce sujet la note du tableau 8. La définition des niveaux de compétence linguistique figure dans les notes du tableau 2.

Tableau 10

Surveillance – Situation linguistique des titulaires

Le tableau 10 montre la situation linguistique des titulaires de postes bilingues qui comportent des responsabilités de surveillance dans les deux langues officielles, dans la RCN et dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail selon la *Loi sur les langues officielles*.

Tableau 11

Surveillance – Niveaux requis en langue seconde

Le tableau 11 indique le niveau de compétence requis en langue seconde pour les postes de surveillants. Il fait suite aux tableaux 5, 7 et 9. Toutefois, puisqu'un poste peut être désigné bilingue à plus d'un égard (par exemple, le service au public et la supervision), la somme des postes des tableaux 7, 9 et 11 ne correspond pas nécessairement au nombre de postes bilingues figurant au tableau 5.

Tableaux 12, 13, 14 et 15

Participation des francophones et des anglophones

Les termes « francophone » et « anglophone » désignent les employés en fonction de leur première langue officielle. La première langue officielle est la langue déclarée par l'employé comme étant celle à laquelle il s'identifie le mieux (c'est-à-dire la langue officielle dans laquelle une personne est généralement la plus compétente).

Les données concernant les employés civils de la GRC et de la Défense nationale sont comprises dans les statistiques de la fonction publique.

La rubrique « Dossier incomplet » figurant au bas des tableaux 12 et 13 représente les employés dont la région de travail ou la catégorie professionnelle n'était pas connue.

Tableau 16

***Participation des francophones et des anglophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la* Loi sur les langues officielles**

Alors que les tableaux 12 à 15 portent soit sur la fonction publique soit sur les sociétés d'État, les organismes privés, les organismes dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur, la GRC et les Forces armées régulières, le tableau 16 donne un aperçu de la participation des francophones et des anglophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles*, c'est-à-dire les institutions fédérales et tous les autres organismes qui, aux termes d'une autre législation fédérale, sont assujettis à la *Loi sur les langues officielles* ou à une partie de celle-ci, par exemple, Air Canada ou les administrations aéroportuaires désignées.

Tableaux 17 et 18

Coûts du Programme des langues officielles à l'intérieur des institutions fédérales par fonction

Ces coûts comprennent la traduction, la formation linguistique, la prime au bilinguisme ainsi que la coordination et l'orientation générales du Programme.

Tableau 1

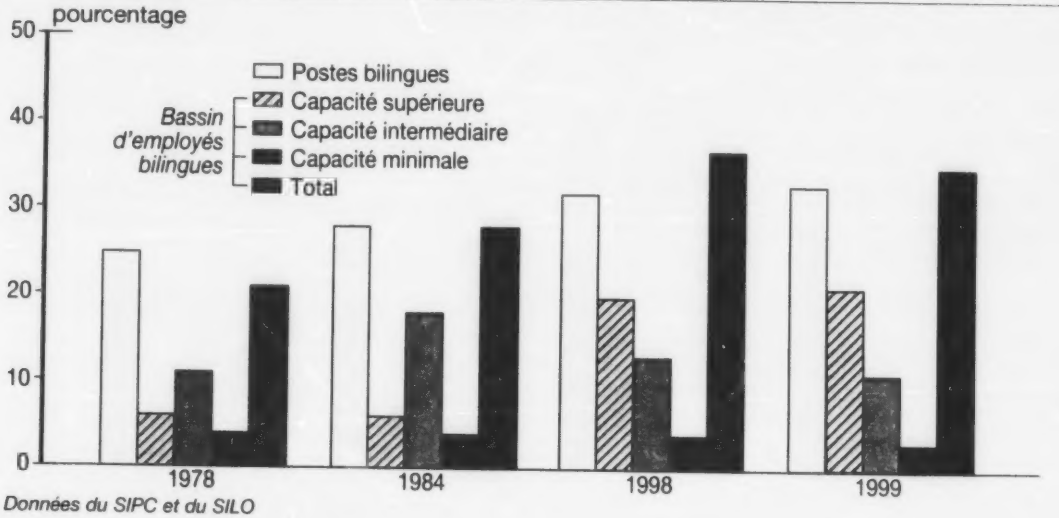
Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique

Année	Bilingues	Anglais essentiel	Français essentiel	Anglais ou français ess.	Dossier incomplet	Total
1974	21 %	60 %	10 %	9 %		
	38 164	110 117	18 533	15 975		182 789
1978	25 %	60 %	8 %	7 %		
	52 300	128 196	17 260	14 129		211 885
1984	28 %	59 %	7 %	6 %		
	63 163	134 916	16 688	13 175		227 942
1998	32 %	57 %	6 %	4 %	1 %	
	58 432	104 539	11 803	7 965	2 082	184 821
1999	33 %	55 %	6 %	4 %	2 %	
	59 559	100 059	12 068	7 446	3 112	182 244

Données du SIPC et du SILO

Tableau 2

Postes bilingues et bassin d'employés bilingues dans la fonction publique



Données du SIPC et du SILO

Tableau 3

Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique par région au 31 mars 1999

Région	*Postes bilingues*	*Postes unilingues*	*Dossier incomplet*	*Total*
Ouest et Nord du Canada	5 % 2 260	92 % 38 492	3 % 1 292	42 044
Ontario (sauf RCN)	10 % 3 021	88 % 26 386	2 % 524	29 931
Région de la capitale nationale	60 % 37 157	39 % 24 453	1 % 318	61 928
Québec (sauf RCN)	52 % 13 060	47 % 12 028	1 % 225	25 313
Nouveau-Brunswick	41 % 2 341	57 % 3 264	2 % 120	5 725
Autres provinces de l'Atlantique	10 % 1 656	86 % 13 491	4 % 611	15 758
À l'étranger (capacité linguistique)	83 % 967	17 % 204		1 171
Région non spécifiée	1 % 2	95 % 355	4 % 17	374

Données du SIPC et du SILO

Tableau 4

Postes bilingues dans la fonction publique
Situation linguistique des titulaires

Année	Satisfont	Ne satisfont pas			Total
		Exemptés	Doivent satisfaire	Dossier incomplet	
1978	70 %	27 %	3 %		
	36 446	14 462	1 392		52 300
1984	86 %	10 %	4 %		
	54 266	6 050	2 847		63 163
1998	89 %	6 %	1 %	4 %	
	52 172	3 347	654	2 259	58 432
1999	85 %	9 %	1 %	5 %	
	50 716	5 241	839	2 763	59 559

Données du SIPC et du SILO

Tableau 5

Postes bilingues dans la fonction publique
Niveaux requis en langue seconde

Année	Niveau « C »	Niveau « B »	Niveau « A »	Autres	Total
1978	7 %	59 %	27 %	7 %	
	3 771	30 983	13 816	3 730	52 300
1984	8 %	76 %	13 %	3 %	
	4 988	47 980	8 179	2 016	63 163
1998	21 %	74 %	2 %	3 %	
	12 285	42 941	1 338	1 868	58 432
1999	22 %	73 %	2 %	3 %	
	13 393	43 187	1 229	1 750	59 559

Données du SIPC et du SILO

Tableau 6

Service au public – Fonction publique
Postes bilingues, situation linguistique des titulaires

Année	Satisfont	Ne satisfont pas			Total
		Exemptés	Doivent satisfaire	Dossier incomplet	
1978	70 %	27 %	3 %		
	20 888	8 016	756		29 660
1984	86 %	9 %	5 %		
	34 077	3 551	1 811		39 439
1998	90 %	5 %	1 %	4 %	
	34 914	2 029	464	1 525	38 932
1999	84 %	10 %	1 %	5 %	
	31 665	3 661	548	1 758	37 632

Données du SIPC et du SILO

Tableau 7

Service au public – Fonction publique
Postes bilingues, niveaux requis en langue seconde

Année	Niveau « C »	Niveau « B »	Niveau « A »	Autres	Total
1978	9 %	65 %	24 %	2 %	
	2 491	19 353	7 201	615	29 660
1984	9 %	80 %	10 %	1 %	
	3 582	31 496	3 872	489	39 439
1998	23 %	74 %	2 %	1 %	
	8 783	29 021	718	410	38 932
1999	26 %	71 %	2 %	1 %	
	9 689	26 879	716	348	37 632

Données du SIPC et du SILO

Tableau 8

Services internes – Fonction publique
Postes bilingues, situation linguistique des titulaires

Année	Satisfont	Ne satisfont pas		Dossier incomplet	Total
		Exemptés	Doivent satisfaire		
1978	65 %	32 %	3 %		
	11 591	5 626	565		17 782
1984	85 %	11 %	4 %		
	20 050	2 472	1 032		23 554
1998	88 %	7 %	1 %	4 %	
	16 928	1 298	187	699	19 112
1999	86 %	8 %	1 %	5 %	
	16 017	1 519	221	928	18 685

Données du SIPC et du SILO

Tableau 9

Services internes – Fonction publique
Postes bilingues, niveaux requis en langue seconde

Année	Niveau « C »	Niveau « B »	Niveau « A »	Autres	Total
1978	7 %	53 %	31 %	9 %	
	1 225	9 368	5 643	1 546	17 782
1984	6 %	70 %	18 %	6 %	
	1 402	16 391	4 254	1 507	23 554
1998	18 %	72 %	3 %	7 %	
	3 463	13 685	587	1 377	19 112
1999	19 %	71 %	3 %	7 %	
	3 628	13 229	493	1 335	18 685

Données du SIPC et du SILO

Tableau 10

Surveillance – Fonction publique
Postes bilingues, situation linguistique des titulaires

Année	Satisfont	Ne satisfont pas			Total
		Exemptés	Doivent satisfaire	Dossier incomplet	
1978	64 %	32 %	4 %		
	9 639	4 804	567		15 010
1984	80 %	15 %	5 %		
	14 922	2 763	1 021		18 706
1998	86 %	7 %	3 %	4 %	
	11 425	916	389	474	13 204
1999	83 %	8 %	4 %	5 %	
	10 195	1 056	443	624	12 318

Données du SIPC et du SILO

Tableau 11

Surveillance – Fonction publique
Postes bilingues, niveaux requis en langue seconde

Année	Niveau « C »	Niveau « B »	Niveau « A »	Autres	Total
1978	12 %	66 %	21 %	1 %	
	1 865	9 855	3 151	139	15 010
1984	11 %	79 %	9 %	1 %	
	2 101	14 851	1 631	123	18 706
1998	32 %	67 %	1 %	0 %	
	4 192	8 812	148	52	13 204
1999	37 %	62 %	1 %	0 %	
	4 602	7 567	97	52	12 318

Données du SIPC et du SILO

Tableau 12

Participation des anglophones et des francophones par région dans la fonction publique

Région	1978		1990		1998		1999	
	Anglo.	*Franco.*	*Anglo.*	*Franco.*	*Anglo.*	*Franco.*	*Anglo.*	*Franco.*
Canada	75 %	25 %	72 %	28 %	71 %	29 %	70 %	30 %
Total	211 885		210 667		184 821		182 244	
Ouest et Nord du Canada	99 %	1 %	98 %	2 %	98 %	2%	98 %	2 %
Total	49 395		49 228		43 137		42 044	
Ontario (sauf RCN)	97 %	3 %	95 %	5 %	95 %	5 %	94 %	6 %
Total	34 524		33 810		29 540		29 931	
Région de la capitale nationale	68 %	32 %	62 %	38 %	61 %	39 %	59 %	41 %
Total	70 340		69 127		61 015		61 928	
Québec (sauf RCN)	8 %	92 %	6 %	94 %	5 %	95 %	6 %	94 %
Total	29 922		29 446		26 343		25 313	
Nouveau-Brunswick	84 %	16 %	70 %	30 %	63 %	37 %	62 %	38 %
Total	6 763		7 189		5 563		5 725	
Autres provinces de l'Atlantique	98 %	2 %	97 %	3 %	96 %	4 %	95 %	5 %
Total	19 212		20 439		17 004		15 758	
À l'étranger	76 %	24 %	73 %	27 %	72 %	28 %	71 %	29 %
Total	1 729		1 428		1 231		1 171	
Dossier incomplet					83 %	17 %	97 %	3 %
Total					988		374	

Données du SIPC et du SILO

Tableau 13

Participation des anglophones et des francophones par catégorie professionnelle dans la fonction publique

	1978	*1990*	*1998*	*1999*
Canada				
Anglophones	75 %	72 %	71 %	70 %
Francophones	25 %	28 %	29 %	30 %
Total	211 885	210 667	184 821	182 244
Gestion				
Anglophones	82 %	78 %	74 %	73 %
Francophones	18 %	22 %	26 %	27 %
Total	1 119	4 131	2 761	3 131
Scientifique et professionnelle				
Anglophones	81 %	77 %	76 %	75 %
Francophones	19 %	23 %	24 %	25 %
Total	22 633	22 766	22 055	22 702
Administration et service extérieur				
Anglophones	74 %	70 %	69 %	68 %
Francophones	26 %	30 %	31 %	32 %
Total	47 710	57 925	68 721	71 467
Technique				
Anglophones	82 %	79 %	76 %	75 %
Francophones	18 %	21 %	24 %	25 %
Total	25 595	25 951	16 330	15 725
Soutien administratif				
Anglophones	70 %	66 %	66 %	64 %
Francophones	30 %	34 %	34 %	36 %
Total	65 931	63 612	49 967	46 968
Exploitation				
Anglophones	76 %	75 %	76 %	76 %
Francophones	24 %	25 %	24 %	24 %
Total	48 897	36 282	24 835	22 251
Dossier incomplet				
Anglophones			71 %	0%
Francophones			29 %	0%
Total			152	0

Données du SIPC et du SILO

Tableau 14

Participation des anglophones et des francophones par région : GRC et institutions et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur

	1991	*1994*	*1997*	*1998*
Canada				
Anglophones	72 %	72 %	70 %	70 %
Francophones	26 %	26 %	25 %	25 %
Inconnus	2 %	2 %	5 %	5 %
Total	270 329	232 337	221 027	221 729
Ouest et Nord du Canada				
Anglophones	91 %	91 %	89 %	89 %
Francophones	6 %	6 %	6 %	6 %
Inconnus	3 %	3 %	5 %	5 %
Total	76 526	67 934	66 381	67 046
Ontario (sauf RCN)				
Anglophones	90 %	90 %	85 %	85 %
Francophones	8 %	8 %	8 %	8 %
Inconnus	2 %	2 %	7 %	7 %
Total	63 786	56 611	55 450	56 512
Région de la capitale nationale				
Anglophones	66 %	63 %	64 %	65 %
Francophones	34 %	37 %	35 %	34 %
Inconnus	0 %	0 %	1 %	1 %
Total	30 984	27 489	23 326	24 773
Québec (sauf RCN)				
Anglophones	15 %	18 %	13 %	13 %
Francophones	83 %	80 %	79 %	79 %
Inconnus	2 %	2 %	8 %	8 %
Total	50 255	45 641	41 311	42 726
Nouveau-Brunswick				
Anglophones	75 %	74 %	72 %	73 %
Francophones	23 %	24 %	25 %	25 %
Inconnus	2 %	2 %	3 %	2 %
Total	10 857	8 320	7 871	7 917
Autres provinces de l'Atlantique				
Anglophones	91 %	90 %	89 %	90 %
Francophones	9 %	10 %	10 %	9 %
Inconnus	0 %	0 %	1 %	1 %
Total	29 629	24 627	22 048	20 442
À l'étranger				
Anglophones	72 %	77 %	77 %	80 %
Francophones	28 %	23 %	23 %	20 %
Inconnus	0 %	0 %	0 %	0 %
Total	8 292	1 715	4 640	2 313

Données du SILO II

Tableau 15

Participation des anglophones et des francophones par catégorie professionnelle ou catégorie équivalente : GRC et institutions et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur

	1991	1994	1997	1998
Canada				
Anglophones	72 %	72 %	70 %	70 %
Francophones	26 %	26 %	25 %	25 %
Inconnus	2 %	2 %	5 %	5 %
Total	270 329*	232 337	221 027	221 729
Gestion				
Anglophones	72 %	72 %	69 %	70 %
Francophones	26 %	27 %	26 %	26 %
Inconnus	2 %	1 %	5 %	4 %
Total	7 209	16 270	6 300	6 490
Professionnels				
Anglophones	73 %	72 %	71 %	71 %
Francophones	27 %	28 %	27 %	27 %
Inconnus	0 %	0 %	2 %	2 %
Total	11 602	11 444	14 159	15 150
Spécialistes et techniciens				
Anglophones	70 %	72 %	72 %	72 %
Francophones	29 %	27 %	24 %	24 %
Inconnus	1 %	1 %	4 %	4 %
Total	17 645	15 164	21 061	21 099
Soutien administratif				
Anglophones	68 %	74 %	69 %	68 %
Francophones	30 %	26 %	27 %	28 %
Inconnus	2 %	0 %	4 %	4 %
Total	23 841	67 821	25 054	24 289
Exploitation				
Anglophones	72 %	72 %	69 %	69 %
Francophones	23 %	22 %	21 %	21 %
Inconnus	5 %	6 %	10 %	10 %
Total	92 492	50 775	92 976	95 043
Généraux				
Anglophones		76 %	76 %	78 %
Francophones		24 %	24 %	22 %
Inconnus		0 %	0 %	0 %
Total		96	74	68
Officiers				
Anglophones		76 %	75 %	76 %
Francophones		24 %	25 %	24 %
Inconnus		0 %	0 %	0 %
Total		16 051	13 104	12 973
Autres grades				
Anglophones		71 %	71 %	71 %
Francophones		29 %	29 %	29 %
Inconnus		0 %	0 %	0 %
Total		54 716	48 299	46 617

Données du SILO II

** Ce total comprend les 117 540 militaires des Forces canadiennes pour lesquels la répartition par catégorie n'était pas disponible.*

Tableau 16

Participation des anglophones et des francophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles*

	1991	*1995*	*1998*	*1999*
Anglophones	72 %	72 %	70 %	70 %
Francophones	27 %	27 %	27 %	27 %
Inconnus	1 %	1 %	3 %	3 %
Total	483 739	439 067	405 848	403 973

Données du SIPC et du SILO II

Tableau 17

Évolution des coûts du Programme des langues officielles à l'intérieur des institutions fédérales

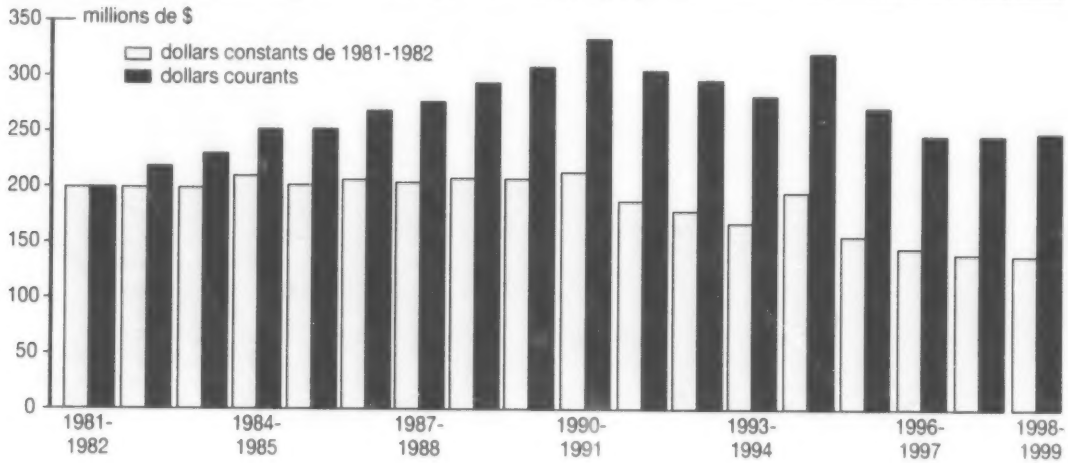


Tableau 18

Coûts du Programme des langues officielles à l'intérieur des institutions fédérales par fonction

Fonctions	*1998-1999 – Dépenses estimatives*[1]
	(en millions de dollars)
Traduction	
Bureau de la traduction[2]	41,2
Autres institutions	107,2
Total	148,4
Formation linguistique	
Commission de la fonction publique du Canada[3]	16,4
Autres institutions[4]	33,3
Total	49,7
Prime au bilinguisme	48,1
Coordination et orientation générales[5]	3,0
Grand total	249,2

Notes

[1] *Les dépenses estimatives pour 1998-1999 se composent de dépenses prévues par les institutions fédérales relativement à la traduction et à la formation linguistique ainsi que de dépenses réelles relativement à la traduction et à la formation linguistique rapportées par le Bureau de la traduction et la Commission de la fonction publique. Les autres dépenses rapportées (prime au bilinguisme, coordination et orientation générales) sont réelles.*

[2] *Les coûts se rapportant au Bureau de la traduction comprennent notamment ceux de l'interprétation en langues officielles fournie aux ministères et organismes, aux institutions parlementaires et aux Forces armées, mais ne comprennent pas la traduction et l'interprétation multilingue et gestuelle. Les recettes et recouvrements en matière de langues officielles perçus par le Bureau ont été retranchés de ces données, étant donné que ces chiffres sont rapportés par les institutions.*

[3] *Comprend les coûts de la Commission de la fonction publique pour l'application du* Décret d'exclusion sur les langues officielles dans la fonction publique *découlant de la* Loi sur l'emploi dans la fonction publique *et l'administration des tests d'évaluation de la langue seconde, ainsi que toute autre dépense de fonctionnement reliée à la formation professionnelle.*

[4] *Comprend la formation linguistique fournie par les institutions assujetties à la* Loi sur les langues officielles *et celle achetée de la Commission de la fonction publique et des fournisseurs privés et parapublics. Comprend aussi les frais de voyage reliés à la formation linguistique et le remboursement des frais de scolarité.*

[5] *Comprend les dépenses de fonctionnement de la Division des langues officielles du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada ainsi que la vérification en matière de langues officielles. Ne comprend pas l'administration générale au sein des institutions assujetties à la* Loi.